

Északmagyarországi Regionális Vízművek ZRt.



ÜZLETSZABÁLYZAT

F-5. szabályzat

Sorszám:

Kiadva: 2017.....

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal részéről jóváhagyta:

.....

név

titulus

ÉRV ZRt. részéről hatályba léptette:

.....

Lőrinc Ákos

vezérigazgató

A dokumentum az ÉRV ZRt. tulajdona, másolat készítése csak engedéllyel
lehetséges!

Tartalom

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások, a vízközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, tevékenység bemutatása	4
1.1. A Társaság bemutatása.....	4
1.2. A Társaság alapadatai	7
1.3. Az Üzletszabályzat célja	8
1.4. Az Üzletszabályzat hatálya	8
1.5. Fogalom-meghatározások.....	10
2. Az üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei	23
3. A vízközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása	24
3.1. Közműves ivóvízellátás szabályai.....	24
3.2. A közműves szennyvízelvezetés szabályai.....	27
3.3. Elkülönített vízhasználóra vonatkozó részletes szabályok	30
3.4. Locsolási célú vízhasználatra vonatkozó részletes szabályok.....	31
3.5. Bekötési kötelezettség	32
3.6. a szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése.....	33
3.7. Igénybejelentés és elbírálás rendje vízszolgáltatás esetén:	36
3.8. Igénybejelentés és elbírálás rendje szennyvízszolgáltatás esetén:	38
3.9. a szerződéskötésre vonatkozó szabályok:	44
3.10. a szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések:.....	46
3.11. Mérőeszközök leolvasása	48
3.12. A Felhasználó állagmegóvási kötelezettsége	53
3.13. Fizetési módok és határidők	54
3.14. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok	56
3.15. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások	58
3.16. a szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása	62
3.17. eljárás üzemzavar, szünetelés, korlátozás esetén:.....	62
3.18. A Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén	65
3.19. a szerződés megszűnésének esetei.....	66
3.20. a szerződésszegés kezelése	70

3.21.	Szabálytalan közműhasználat	72
3.22.	Szerződésszegés jogkövetkezményei:	75
3.23.	adatvédelem	77
3.24.	a panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések	79
3.25.	Adatkezeléssel, azonosítással, dokumentációval kapcsolatos szabályok	80
3.26.	Megkeresések érdemi kivizsgálása és megválaszolása	81
3.27.	Panaszkezelés	83
4.	Mellékletek	89

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások, a víziközmű-szolgáltatóra vonatkozó adatok, tevékenység bemutatása

1.1. A Társaság bemutatása

Társaságunk, az Északmagyarországi Regionális Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (ÉRV ZRt.) több mint 50 éves szakmai múltjával, magas működési színvonalával és kiemelkedő eredményeivel az északkelet-magyarországi régió meghatározó víziközmű-szolgáltatója. A Társaság többségi tulajdonosa a Magyar Állam, továbbá tulajdonrészrel rendelkezik valamennyi önkormányzat, ahol a Társaság önkormányzati tulajdonú víziközművet üzemeltet.

Fő tevékenységünk a víztermelés, -kezelés, -elosztás és a szennyvíz gyűjtése, kezelése, együttesen víziközmű- szolgáltatás. Szolgáltatási feladatainkat állami, illetve önkormányzati tulajdonú víziközművek üzemeltetésével látjuk el, vagyonkezelési szerződés, illetve bérüzemeltetési szerződések alapján.

Működési területünk Heves-, Nógrád-, Hajdú-Bihar és Borsod-Abaúj-Zemplén megyére terjed ki.

Érdekelt félként kezeljük a tulajdonosainkat, a közművek tulajdonosait, a felhasználóinkat, a munkavállalóinkat, a beszállítóinkat és a társadalom további érintett szereplőit.

Tevékenységeinket kiválóság kultúránk és küldetésünk szellemében mindig a legmagasabb minőségi színvonalon végezzük, a lehető legjobb eredmények elérése érdekében.

A tulajdonosi elvárásokkal összhangban a legfontosabb stratégiai célunknak az optimális árú, megbízható víziközmű-szolgáltatás biztosítását tartjuk. Céljaink elérése érdekében működési területünk bővítésére, ezáltal árbevételünk növelésére, illetve működési költségeink folyamatos racionalizálására törekszünk. A költséghatékonyság javítása érdekében alapfeladatunknak tekintjük a kapacitásaink hatékony kihasználását, valamint

a hálózati rekonstrukciók révén a vízveszteség csökkentését. Kiemelten törekszünk továbbá a szolgáltatási színvonal folyamatos javítására.

Az ivóvíz minőségének jogszabályok szerinti biztosítása érdekében technológiáinkat folyamatosan fejlesztjük.

A szolgáltatott víz minőségének ellenőrzését az MSZ EN ISO/IEC 17025:2005 szabvány szerint működő, akkreditált laboratóriumunkban végezzük.

Technológiáink fejlesztésével párhuzamosan kiemelten kezeljük vízbázisaink védelmét, hiszen kapacitásaink nagy része nem védett mélységi víz, hanem felszíni, talaj-, illetve karsztvíz, azaz „sérülékeny” vízbázisokból származik.

A biztonságos szolgáltatást, a vízkészletek és a fogyasztások térbeli és időbeni eltérése közötti egyensúly megteremtését a Hasznosi, a Csórréti, a Köszörűvölgyi, a Komravölgyi, a Lázbérci és a Rakacai mesterséges víztározók, valamint a területünkön kialakított 9 regionális vízműrendszer összekapcsolódása teszi lehetővé.

A szolgáltatás folyamatosságát az üzemirányítási rendszerek korszerűsítésével, a hibaelhárítások átfutási idejének csökkentésével és megfelelő munkaszervezéssel biztosítjuk.

Környezetünk védelme érdekében a vízterhelő anyagok eltávolítására minden szennyvíztisztító telepen korszerű szennyvíztisztítást alkalmazunk.

Szintén a környezetterhelő hatások csökkentéséért modernizáljuk technológiáinkat és gépjárműparkunkat, az újrahasznosíthatóság érdekében szelektíven gyűjtjük a hulladékokat, valamint az energiafelhasználást korszerű eszközök alkalmazásával optimalizáljuk.

Mindezen tevékenységünknek az MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány szerint működő Környezetközpontú Irányítási Rendszerünk és az MSZ EN ISO 50001:2012 szabvány szerinti Energiairányítási Rendszerünk ad keretet.

Céljaink elérése érdekében nagyon fontos a megfelelő humánerőforrás biztosítása és a munkavállalók elégedettségének növelése.

Kiemelt figyelmet fordítunk munkatársaink szakmai képzésére. Fontosnak tartjuk továbbá kollégáink egészségének megőrzését, ezért az MSZ 28001:2003 szabványon alapuló Munkahelyi Egészségvédelmi és Biztonsági Irányítási Rendszert működtetünk.

A működés kiválóságának biztosítása, a folyamatok hatékonyságának növelése érdekében modern irányítási módszereket alkalmazunk, és gondoskodunk a működéshez szükséges erőforrások megfelelő időben történő rendelkezésre állásáról.

Társaságunk folyamatszemléletű irányítási rendszerének alapja az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerint kiépített és működtetett Minőségirányítási Rendszer. A folyamatok működését korszerű informatikai rendszerek kiépítésével segítjük, hatékonyá téve az adatok feldolgozását, továbbítását, tárolását és védelmét.

Az integrált rendszerek működtetése, illetve a kiválóság kultúra Társaságon belüli elterjesztése garanciát jelent a minőségi víziközmű-szolgáltatás nyújtására, az érdekelt felek elégedettségének növelésére, valamint a hatékony gazdálkodásra.

Valljuk, hogy úgy válhatunk az északkelet-magyarországi régió hiteles, meghatározó víziközmű-szolgáltató cégévé, ha a minőségi szakmai tevékenységünk mellett aktívan részt vállalunk olyan kezdeményezésekben, melyek a jelen és a jövő generációinak életminőségén javíthatnak – messzemenőig tiszteletben tartva az elődeink örökségét.

1.2. A Társaság alapadatai

A Társaság hivatalos neve:	Északmagyarországi Vízművek Zártkörűen Részvénytársaság	Regionális Működő
A Társaság rövid neve:	ÉRV ZRt.	
A Társaság cégjegyzék száma:	05-10-000 123	
A Társaság adószáma:	11069186-2-05	
A Társaság székhelye:	3700 Kazincbarcika, Tardonai u. 1.	
A Társaság postacíme:	3701 Kazincbarcika, Pf. 117.	
Központi telefonszám:	48 / 514-500	
Központi faxszám:	48 / 514/582	
Hibabejelentés, diszpécsterszolgálat:	központi 48 / 514-550	
Központi elektronikus levélcím:	info@ervzrt.hu	
Honlap címe:	www.ervzrt.hu	

1.3. Az Üzletszabályzat célja

Az ÉRV ZRt. Üzletszabályzatában a hatályos jogszabályok figyelembe vételével meghatározza a víziközmű-szolgáltatással és a szolgáltatások igénybevételeével kapcsolatos általános műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési szerződési feltételeket, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

Az ÉRV ZRt. Üzletszabályzata a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, valamint az e törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet, és egyéb idevonatkozó jogszabályok alapján került elkészítésre.

Jelen Üzletszabályzat vonatkozó jogszabályokkal ellentétes rendelkezései semmiek. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezések helyett a vonatkozó jogszabályi előírások alkalmazandók.

1.4. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat területi hatálya az ÉRV ZRt. (továbbiakban: Társaság vagy Víziközmű-szolgáltató) által üzemeltetett szolgáltatási területre, személyi hatálya a szolgáltatásait igénybe vevők körére, a vele szerződéses kapcsolatban állókra, valamint a Víziközmű-szolgáltatóra terjed ki.

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba. Az Üzletszabályzat egyes módosításai a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyása alapján lépnek hatályba és a jóváhagyott módosításokat – eltérő írásbeli megállapodás hiányában – a hatálybalépés előtt megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

A Társaság mindenkor hatályos Üzletszabályzata hozzáférhető a www.ervzrt.hu internetes oldalon, az ügyfélszolgálati irodákban (a Társaság ügyfélszolgálati irodáinak, fiókirodáinak mindenkor hatályos elérhetősége és

nyitva tartása a www.ervzrt.hu honlapon érhető el), illetve kérésre egyéb módon is biztosított a Felhasználók számára.

Jelen Üzletszabályzat rendelkezései automatikusan megváltoznak, amennyiben jogszabály eltérően rendelkezik – mindaddig, amíg a jogszabályváltozás eredményeként módosításra kerülő Üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyja.

1.5. Fogalom-meghatározások

alapidj: a víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj;

átadási ár: a víziközműves kapcsolódó szolgáltatás ellenértéke, az átadott víz ára vagy az átvett szennyvíz kezelési díja;

átadott szennyvíz: a víziközmű-szolgáltató által másik víziközmű-szolgáltatónak szennyvízelvezetési és -tisztítási céllal átadott szennyvíz;

átadott víz: a víziközmű-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott szolgáltatás keretében átadott ivóvíz;

bebocsátási hely: közműves szennyvízelvezetés esetében a szennyvízelvezetés szolgáltatási pontja, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz esetében pedig a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pontja;

bebocsátó: aki a bebocsátási helyen a szennyvíz-törzshálózatra bekötött ingatlanról a szennyvízelvezetés szolgáltatási ponton a közműves szennyvízelvezető törzshálózatba szennyvizet, vagy a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási ponton nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet bocsát be;

beszerzési szabályzat: a víziközművek működtetéséhez szükséges eszközök, anyagok és tárgyak folyamatos rendelkezésre állásának biztosítására vonatkozó előírás;

díjigény alátámasztó számítás: az átmeneti díjaiban megtérítésre javasolt víziközmű működtetési költségeket, ráfordításokat megalapozó részletes díjkalkuláció, amelyben a számítások legalább az analitikus és főkönyvi nyilvántartás adataiból vagy más ellenőrizhető adatbázisból származó adatokig követhetők;

egészségügyi intézmény: az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § g) pontja szerinti intézmény;

egyéb víz: a szennyvíz törzshálózatba bocsátott települési, háztartási vagy ipari szennyvíznek nem minősülő, a víziközmű-szolgáltató hozzájárulásával bebocsátott használt víz;

elkülönített felhasználói hely: felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény;

elkülönített vízhasználó: az elkülönített felhasználói hely tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója;

elszámolási időszak: szerződésben megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak;

fogyasztásmérő: a vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

a) ivóvízmérő: a bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai:

aa) átadási vízmérő: víziközmű-szolgáltatók között a mennyiségi elszámolás mérésére szolgáló, az átadási ponton beépített ivóvízmérő,

ab) ikermérő: egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,

ac) locsolási vízmérő: locsolási célú vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő vagy ivóvíz-bekötővezetékre telepített ikermérő vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő,

ad) törzshálózati vízmérő: közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő;

b) szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is:

ba) átadási szennyvízmennyiség-mérő: az átadó és az átvevő szennyvízhálózatának csatlakozási pontján, vagy összekötő vezetéken, az átadó és az átvevő

által egyeztetett helyen, az átadó által beépített, kalibrált szennyvízmennyiség-mérő,

bb) közműves szennyvízmennyiség-mérő: a szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételeivel hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz;

c)⁵ telki vízmérő: a felhasználási helyről a szennyvíz törzshálózatba vezetett mindazon vizek mennyiségének meghatározására szolgáló, a gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt – amely a saját célú ivóvízműből, saját célú kútból vagy más, a felhasználási helyen keletkező természetes vízforrásból származó víz térfogatát méri;

fogyasztással arányos díj: 1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja;

gazdálkodó szervezet: a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet;

gyermekintézmény:

a) a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai nevelési-oktatási intézmény, konduktív pedagógiai intézmény, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos köznevelési szerződéssel rendelkezik;

b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és szolgáltató, napközbeni gyermekfelügyelet, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha

ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik;

házikert: az ingatlan egybefüggő, beépítetlen, legfeljebb 2000 négyzetméter alapterületű kerthasználatú területrésze, amelyen nem üzletszerű gazdálkodási tevékenység valósul meg;

háztartási szennyvíz: rendszeres emberi tartózkodás céljára szolgáló területről származó szennyvíz, ami az emberi anyagcseréből és háztartási tevékenységből származik, és nem tartalmaz talajvizet vagy csapadékvizet, továbbá nem minősül veszélyes hulladéknak;

ipari szennyvíz: minden olyan szennyvíz, amely ipari vagy kereskedelmi tevékenységből származik, és nem minősül háztartási szennyvíznek vagy csapadékvíznek és nem veszélyes hulladék;

ivóvízmérési hely: az ivóvizet szállító vezeték és környezetének úgy kialakított része, amely lehetővé teszi – a vonatkozó jogszabályi előírásoknak is megfelelően – az elszámolás alapjául szolgáló ivóvízmérő szakszerű beépítését, működtetését és ellenőrzését;

ivóvízvételi hely: az ivóvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz vételezése lehetséges;

kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés: nem gravitációs körülmények között üzemeltetett, nyomás alatti vagy vákuumos elven működő szennyvízelvezető hálózat;

közüteményi felhasználó: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 55/A. § szerinti felhasználó;

közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott: a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan;

közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott: az, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található;

közterületi vízvételi hely: lakossági ivóvíz-fogyasztás biztosítására, különösen korlátozás és felfüggesztés esetén, vagy rendkívüli helyzetben tűzivíz vételezésére vagy egyéb közcélú vízigény kielégítésére alkalmas, közterületen elhelyezett közcélú vízellátási hely;

lajstrom: a közérdekű üzemeltetési feladatok ellátására önként vállalkozó víziközmű-szolgáltatókról a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által vezetett olyan nyilvántartás, ami tartalmazza a víziközmű-szolgáltatók nevét, székhelyét és képviselőjének nevét;

mellékszolgáltatási szerződés: az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés;

műszakilag elérhető: az a törzshálózat, amely a víziközmű-bekötővezeték (ivóvíz-bekötővezeték, illetve szennyvíz-bekötővezeték) kiépítésével elérhető, és az igényelt kapacitás rendelkezésre áll;

műszakilag rendelkezésre álló szennyvízcsatorna: az ingatlant határoló közterületen található szennyvízelvezető törzshálózat, amelybe a házi szennyvízhálózat bekötése gravitációsan, kényszeráramoltatású szennyvízelvezetés esetén házi beemelő vagy vákuumszelep közbeiktatásával biztosítható;

nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-bebocsátási pont: a szennyvíz törzshálózatnak vagy szennyvíztisztító telepnek e célra kijelölt és kialakított része, amely vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkezik;

nyíltárkos bemérés: a víziközmű-hálózat vezetékei és műtárgyai természetben azonosítható pontjainak nyílt munkaárokban geodéziai mérési technológiával történő bemérése EOVS rendszerben;

nyomáspróba: zártszelvényű, 1 bar-nál nagyobb nyomás alatti folyadékszállító hálózatok minőségvizsgálatára előírt módszer;

szennyvíz-bebocsátási pont: a szennyvízelvezetés szolgáltatási pont vagy a települési folyékonyhulladék-bebocsátási pont;

szennyvíz előtisztító (előkezelő) berendezés: a szennyvízelvezető mű káros szennyezésének megelőzését szolgáló műtárgy (vízilétesítmény), amely a szennyvíz-bebocsátási hely előtt – a vízjogi engedélyben illetve jogszabályban előírt minőségűre tisztítja – a szennyvizet;

szennyvíz-elvezetési hely: az a szennyvíz törzshálózatba bekapcsolt ingatlan, illetve azon belül mindazon elkülönített felhasználói hely, amelyeknek vízhasználata mellékszolgáltatási szerződés alapját képező mellékvízmérővel mért, és szennyvizei elvezetését a házi szennyvízhálózat biztosítja;

szennyvíztisztító telep: a víziközmű szennyvíztisztítási feladatait szolgáló önálló része, amely szennyvíz mechanikai, biológiai, esetleg harmadik tisztítási fokozattal történő tisztítását biztosítja, a kapcsolódó iszapkezelési technológiával, ide nem értve a biogáz hasznosító üzemet;

szolgáltatási díj: a víziközmű-szolgáltatás igénybevételének ellenértékeként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vszktv.) szerint fizetendő díj;

szolgáltatási pont:

a) ivóvíz-szolgáltatási pont:

aa) az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,

ab) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,

ac) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett rendszer átadási pontja,

b) szennyvízelvezetési szolgáltatási pont: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely

ba) gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában

i. zárt sorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,

ii. nem zárt sorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,

bb) kényszeráramoltatású rendszer esetén

i. az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,

ii. az ingatlan szennyvízeit kényszeráramoltatású szennyvíztörzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,

bc) a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,

bd) a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,

be) a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja;

szolgáltatott ivóvíz: közszolgáltatási jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz;

tartós adathordozó: olyan informatikai eszköz, amely birtokosa számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő elektronikus megjelenítését;

települési szennyvíz: háztartási, vagy háztartási és ipari szennyvíz, továbbá egyesített elvezető rendszer esetén ezek csapadékvízzel képződött keveréke;

üzem: az a természetes vagy – a lakásszövetkezetek kivételével – jogi személy, aki (amely) a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagot használ, továbbá a Szennyezőanyag listában meg nem jelölt anyagokat a küszöbérték 10%-át elérő mértékben bocsát be a közműves szennyvízelvezető műbe;

átadási pont: a víziközmű törzshálózat azon része, amely beépített mérőberendezés, elzárószerelvény és mintavételi lehetőség útján biztosítja két víziközmű-rendszer kapcsolatát, valamint az összekapcsolt víziközmű-rendszerek üzemeltetése során az ivóvízátadás, -átvétel és a szennyvízátadás, -átvétel mennyiségi és minőségi elszámolásának műszaki feltételeit,

bekötési vízmérő: a felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített mérő,

csatlakozó hálózat: több felhasználási hely ivóvizét az ivóvíz-bekötővezeték végpontjától a házi ivóvízhálózatokba szállító vízvezeték-hálózat (csatlakozó ivóvízhálózat), vagy több felhasználási hely szennyvizét a házi szennyvízhálózatból a szennyvíz-bekötővezeték végpontjáig szállító vezeték-hálózat (csatlakozó szennyvízhálózat), amely az érintett felhasználási helyek szerinti ingatlantulajdonosok közös tulajdonát képezi,

ellátási terület: olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül a felhasználók részére az adott víziközmű-szolgáltatást ugyanaz a víziközmű-szolgáltató végzi,

felhasználási hely: az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,

felhasználó: a víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében vagy a 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa,

felhasználói egyenérték: olyan mutatószám, amely a víziközmű-szolgáltatást igénybe vevő felhasználók számosságát – víziközmű-szolgáltatási ágazatonként, a felhasználók kapacitás igényeire figyelemmel –egységesen fejezi ki,

gördülő fejlesztési terv: víziközmű-rendszerre vonatkozó hosszú távú, felújítási és pótlási, valamint beruházási tervrészből álló terv,

házi ivóvízhálózat: a felhasználási hely ivóvízfogyasztását biztosító – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, amely a vízkivételi helyig szállítja a vizet, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen vízmérő berendezés elhelyezésére szolgáló akna),

házi szennyvízhálózat: a felhasználási helyen keletkező szennyvíz összegyűjtését szolgáló – az ingatlan alkotórészét képező – vezeték, valamint annak kiegészítő elemei (így különösen szennyvízmennyiség-mérő, szennyvízminőség-ellenőrző akna, szennyvíz-előkezelő mű),

víziközmű-hálózat: az ivóvíz-törzshálózat, a szennyvízelvezető törzshálózat a kapcsolódó víziközmű rendszer elemek, valamint az ivóvíz és a szennyvíz bekötővezetékek együttesen;

víziközmű-szolgáltató: hatályos víziközmű-szolgáltatói engedéllyel rendelkező gazdasági társaság;

vízzárósági próba: az épített, zártszelvényű, gravitációs elven működő folyadékszállító hálózatok és tároló medencék minőségvizsgálatára előírt módszer.

ivóvíz-bekötővezeték: az ivóvíz-elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

a) bekötési vízmérő esetében

aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,

ab) önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,

b) bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed,

ivóvíz-törzshálózat: olyan a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely az ivóvíz-főnyomóvezetékéből, az erre kapcsolt elosztóvezetésekből és ezek berendezéseiből áll,

kiszervezés: a víziközmű-üzemeltetés egy részének a víziközmű-szolgáltatótól eltérő, más személlyel történő elvégeztetése,

közműfejlesztési kvóta: víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolni kívánt ingatlanhoz a víziközmű-szolgáltató által a közműfejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett részére biztosított vagy biztosítandó kapacitás, amelynek mértékegysége: m^3/nap ,

lakossági felhasználó: az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet,

mellékvízmérő: a bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő,

rendszerfüggetlen víziközmű-elem: a víziközmű olyan nem egyedi gyártású berendezése, alkotórésze, amely a víziközműtől állagsérelem nélkül elválasztható és a víziközmű-hálózaton vagy a víziközmű-hálózatok között – alkalmazási céljára figyelemmel – szabadon áthelyezhető (így különösen fogyasztásmérő berendezés, szennyvíz átemelő szivattyú, irányítástechnikai berendezés),

szennyvíz-bekötővezeték: a szennyvízgyűjtő-hálózat és a házi szennyvízhálózat vagy a csatlakozó szennyvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, a szennyvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, amely a felhasználási

helyen keletkező szennyvizeknek, továbbá egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés esetében a csapadékvizeknek a szennyvíz-törzshálózatba történő beocsátására szolgál,

szennyvíz törzshálózat: olyan, a víziközmű-rendszer részét képező hálózat, amely a szennyvíz főgyűjtőből, az erre kapcsolt mellékgyűjtőkből és ezek berendezéseiből áll,

víziközmű: olyan közcélú vízellátási intézmény, amely

a) település vagy települések közműves ivóvízellátását, ezen belül az ivóvíztermelést, az ehhez kapcsolódó ivóvízbázis-védelmet, az ivóvízkezelést, -tárolást, -szállítást és -elosztást, felhasználási helyekre történő eljuttatást, mindezekhez kapcsolódóan a tűzvíz biztosítását vagy

b) a közműves szennyvízelvezetés során (egyesített rendszer esetén a csapadékvíz-elvezetést is ideértve) a szennyvíz felhasználási helyekről történő összegyűjtését, elvezetését, tisztítását, a keletkező szennyvíziszap kezelését és a tisztított szennyvíz hasznosítását, elhelyezését

szolgálja,

víziközmű-fejlesztés: víziközműre irányuló olyan beruházási vagy felújítási tevékenység, mely célja szerint új víziközmű létesítését, a meglévő víziközmű bővítését, rekonstrukcióját és pótlását is magába foglalhatja,

víziközmű-működtetés: a víziközmű üzemeltetésével, valamint a víziközmű-fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek összessége,

víziközmű-rendszer: a víziközművek olyan egybefüggő struktúrája, amely:

a) önállóan, kizárólag egy település ellátását biztosítja (szigetüzem),

b) önállóan, több település ellátását is szolgálja,

c) átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, a kapcsolódó szolgáltatás nyújtását is, vagy kizárólagosan azt biztosítja,

d) átadási pontokkal egyértelműen körülhatárolt, kapcsolódó szolgáltatással kiegészülve vagy kapcsolódó szolgáltatás nélkül egy vagy több településre nézve képes biztosítani a víziközmű-szolgáltatás műszaki feltételeit,

víziközmű-szolgáltatás: közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás, ideértve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok),

víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan: az az ingatlan vagy ingatlanrész

a) amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy

b) amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezetékhez csatlakozva a házi szennyvízhálózat, vagy a csatlakozó szennyvízhálózat és a házi szennyvízhálózat kiépült,

egyedi szennyvízkezelő berendezés: olyan vízilétesítmény, amely legfeljebb egy ingatlanon keletkező települési szennyvíz nem közműves, biológiai tisztítását energiabevitel segítségével végzi,

fogyatékkal élő felhasználó: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti,

gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet,

holding: a számvitelről szóló törvény szerint anyavállalatnak és leányvállalatnak minősülő társaságok együttese, ahol az anyavállalat egyidejűleg megfelel a nemzeti vagyonról szóló törvény tulajdonosi joggyakorlóval szemben támasztott követelményeinek is.

védendő felhasználó: az a természetes személy felhasználó, ideértve a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználót, valamint a fogyatékkal élő felhasználót is, aki jogszabályban meghatározott szociális helyzete alapján a víziközmű-szolgáltatásban megkülönböztetett feltételek szerint vehet részt,

víziközmű üzemeltetése: a víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a víziközmű-szolgáltató által végzett mindazon tevékenységek összessége, amelyek a jogszabályokban és az üzemeltetési szerződésben előírt követelmények teljesítése érdekében okszerűen merülnek fel,

víziközmű-alap: a víziközmű-szolgáltató és az ellátásért felelősök önkéntes megállapodása alapján létrehozott, a víziközmű-fejlesztések finanszírozását biztosító források összessége, így különösen a használati díjak nyilvántartására és felhasználására szolgáló, elkülönített számlán kezelt pénzügyi eszköz.

víziközműves kapcsolódó szolgáltatás: szerződés alapján a víziközmű-szolgáltató által más víziközmű-szolgáltató részére nyújtott ivóvíz-értékesítési vagy szennyvízelvezetési és -tisztítási szolgáltatás.

2. Az üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei

A Társaság üzletpolitikai célok érvényesítése érdekében jogosult egyes felhasználó-csoportok esetében egyedi feltételek megállapítására.

Egyedi feltételek alkalmazása esetén Társaságunk az egyedi feltételeket nyilvánosságra hozza, és azokat minden, a feltételeket teljesítő szerződő fél részére biztosítja.

Az egyedileg alkalmazott feltételek Társaságunk honlapján (www.ervzrt.hu) kerülnek közzétételre.

3. A víziközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

A Szolgáltató – az üzemeltetési szerződésben meghatározott keretek között, a víziközmű-rendszer teljesítőképességének mértékéig a felhasználók részére víziközmű-szolgáltatást nyújt, és víziközmű-szolgáltatás nyújtása céljából a szolgáltatást igénybe venni kívánók rendelkezésére áll.

Ha a víziközmű-rendszer teljesítőképességének szűkössége mellett lakossági és nem lakossági felhasználói igények egyidejű felmerülésével kell számolni, a lakossági felhasználói igények kielégítését kell előnyben részesíteni.

3.1. Közműves ivóvízellátás szabályai

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint – a víziközmű-szolgáltató biztosíthat.

A vízmérőhelyet az ingatlanoknak a bekötést lehetővé tevő ivóvízhálózatot magában foglaló közterület felé eső 1 méteres sávjában kell kialakítani. Úszótelkes, telekhatáron kialakított zárt sorú beépítés esetén vagy műszakilag indokolt esetben a vízmérőhely épületen belüli közös helyiségben, faliszekrényben, más megoldás hiányában közterületen is kialakítható.

A közterületi elhelyezés esetén a vízmérőhelyet a víziközmű-szolgáltató – a közterületen a tulajdonosi jogokat gyakorló személy hozzájárulása alapján – jelöli ki.

A felhasználási hely közműves ivóvízellátása érdekében a házi, illetve csatlakozó ivóvízhálózat vonatkozásában szükséges vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítéséhez, illetve a katasztrófavédelmi célokat szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

A Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül vizsgálja a szolgáltatás teljesítésre való alkalmasságát, annak műszaki állapotát, a víziközmű fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását a műszakilag elérhető

szolgáltatás rendelkezésre állását, a bekötővezeték és vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit, üzem esetén a szennyvíz előzetes tisztítását szolgáló berendezés meglétét és a törzshálózatba vezetett szennyvíz minőségi paramétereit.

Az ivóvíz-törzshálózathoz csatlakozó tűzoltásra szolgáló külön ivóvíz-bekötővezeték létesítéséhez a víziközmű-szolgáltató – a katasztrófavédelmi jogszabályok megtartásával – akkor köteles hozzájárulni, ha a tűzoltáshoz szükséges vízmennyiség a házi ivóvízhálózatból vagy a vízművel össze nem függő más vízvételi helyről nem szerezhető be. A tűzoltásra szolgáló bekötővezetéket külön vízmérővel kell ellátni.

Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízellátó létesítménnyel összekötni tilos.

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony a lakossági felhasználó esetében a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével, a nem lakossági felhasználó esetében kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre.

A víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó az elszámolás alapjául szolgáló bekötési vízmérőt telki vízmérőt, valamint szennyvízmennyiség-mérőt (a továbbiakban együtt: elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő) az üzembe helyezésekor illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával vagy leszerelést megakadályozó zárral látja el.

Az ivóvíz-bekötővezetéket és a házi ivóvízhálózatot elektromos hálózat és berendezések, villámhárítók földelésére felhasználni nem szabad. A vízmérő aknában egyedi villamos berendezés elhelyezése, csatlakozási pont kialakítása – a víziközmű-szolgáltatás biztosítására szolgáló berendezések és azok energiaellátásához szükséges csatlakozási pont elhelyezése kivételével – tilos.

A víziközmű-hálózatba történő első vagy ismételt bekötés, továbbá az ivóvíz bekötővezeték átépítése, cseréje vagy felújítása esetén bekötési vízmérőt kell felszerelni.

Az ivóvíz-bekötővezeték felújítását és cseréjét – a halaszthatatlan beavatkozás esetét ide nem értve – az ivóvíz törzshálózat felújításával egy időben kell elvégezni.

A közkifolyókon szolgáltatott ivóvizet – háztartási célú vízhasználatra – a közműves ivóvízellátásba be nem kötött vagy ivóvíz-szolgáltatás korlátozással érintett ingatlan lakói vehetik rendszeresen igénybe.

A víziközmű-szolgáltató és a helyi önkormányzat képviselőtestületének hozzájárulása szükséges a közkifolyóknak nem háztartási célú vízhasználatra (így különösen építkezés, gépkocsi mosás, locsolás) történő rendszeres igénybevételéhez.

Az ivóvíz-törzshálózatról történő közterületi vízvétel az önkormányzat vízfogyasztásának minősül, a díjat eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltatónak a települési önkormányzat fizeti.

A víziközmű-szolgáltató a közterületi vízvételi helyet az ellátásért felelős állami tulajdonosi joggyakorló vagy a helyi önkormányzat képviselő testülete és az illetékes közegészségügyi szakhatóság, a közterületi tűzcsapot az ellátásért felelős és az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség előzetes hozzájárulásával helyezheti át vagy szüntetheti meg.

A víziközmű-szolgáltató közszolgáltatási feladatai ellátásához a közterületen lévő tűzcsapról vizet vételezhet.

A bekötési vízmérő hitelesítési hatályán belüli cseréjére vonatkozó szabályok.

A víziközmű-szolgáltató jogosult a bekötési vízmérőnek a mérésügyről szóló törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott hitelesítési hatályán belüli cseréjére azzal, hogy erre legkorábban a bekötési vízmérő beépítését követő negyedik évben kerülhet sor.

3.2. A közműves szennyvízelvezetés szabályai

A Felhasználó a házi szennyvízhálózat építési követelményeknek megfelelő kialakítására, üzemképes állapotának fenntartására és a szolgáltatási díj megfizetésére köteles.

A gravitációs rendszerű szennyvíz-törzshálózat az ingatlan előtt húzódó szennyvíz-törzshálózat fedlapszintje feletti szifonszinttel rendelkező lefolyókba jutó szennyvíz, károkozás nélküli elvezetését biztosítja.

A fedlapszint alatti szifonszinttel rendelkező lefolyók esetén a Felhasználó az ingatlan elöntés elleni védelmét visszaáramlás elleni műszaki védelem házi, illetve csatlakozó szennyvízhálózatba történő beépítésével köteles biztosítani. A nem megfelelő műszaki védelem miatt keletkezett károkért a Szolgáltató semmilyen felelősség nem tartozik.

A szennyvíz törzshálózatba csak a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Kormányrendelet vagy hatóság határozatában meghatározott minőségű szennyvíz, illetve szennyezőanyag vezethető be.

Tilos olyan szennyezőanyag-tartalmú szennyvíz és szennyezőanyag bevezetése (bebocsátása), amely:

- a szennyvízelvezető műben dolgozók egészségét – munkakörük ellátásával összefüggésben – veszélyezteti, és ezzel egészségkárosodást okoz vagy okozhat,
- a szennyvízelvezető és -tisztító, valamint az iszapkezelő mű üzemszerű (rendeltetésszerű) működését akadályozza, veszélyezteti, a műtárgyakat, berendezéseket rongálja, illetve rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná teszi,
- a szennyvízelvezető és -tisztítóműből kibocsátva környezetkárosodást, illetve a befogadó káros szennyezését okozhatja,

- a szennyvíziszap környezetvédelmi követelményeknek megfelelő, biztonságos elhelyezését, lerakását, illetve felhasználását akadályozza.

Elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet, egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet, továbbá elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet juttatni tilos.

Amennyiben elválasztott rendszerű szennyvízelvezető hálózatba csapadékvíz bevezetésére kerül sor, és ezt a gyakorlatot a felhasználó a víziközmű-szolgáltató felszólítása ellenére tovább folytatja, a Szolgáltató a jogellenes állapotot a felhasználó költségére megszüntetheti, és jogosult a számított bevezetett csapadékvíz-mennyiség után kétszeres mértékű díjat kiszámlázni a bekötött ingatlan tulajdonosának.

Az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetés mennyiségének meghatározása az alábbi műszaki számítással történik:

$$Q_{CSV} = \frac{A \times \alpha \times Q_{mért}}{365} \times d$$

ahol:

A: a burkolt felületek (ha);

α : vízelvezetési együttható (lefolyási tényező), a lehullott csapadéknak a csatornába jutó hányadát kifejező szám az MI-10-455/2-1988. számú műszaki irányelv szerint;

$Q_{mért}$: mértékadó csapadékmennyiség (mm/év), az Országos Meteorológiai Szolgálatnak az adott területre vonatkozó elmúlt 10 éves átlagadata szerint;

Q_{CSV} : elvezetésre kerülő csapadékvíz mennyisége (m³/nap);

d: csapadékvíz bevezetés időtartama (nap).

A Szolgáltató köteles a szennyvízelvezető és -tisztítóművek teljesítőképességének megfelelően keletkező szennyvizet (egyesített rendszerű csatornahálózat esetén a csapadékvizet is) károkozás nélkül elvezetni és a vízügyi üzemeltetési engedélyben foglaltaknak megfelelően tisztítani.

A szennyvízelvezető műbe csak olyan nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bocsátható be, amelyet az rendeltetésszerű használatból elvezetni képes, és amelynek fogadására a szennyvíztisztító berendezést alkalmassá tették.

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz bebocsátási pontot a vízügyi hatóság jelöli ki a Szolgáltató véleményének figyelembevételével. A bebocsátási pont igénybevételéhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges. A bebocsátás feltételeiről a Szolgáltató a bebocsátóval szerződést köt.

A Szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz minőségét esetenként vagy folyamatosan megvizsgálja. A bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére nem lakossági Felhasználó esetén előzetes értesítés nélkül is sor kerülhet. Az ellenőrzés végrehajtását a Felhasználó köteles elősegíteni.

A Szolgáltató előírhatja, vagy a Felhasználó kérheti a szennyvízmérő beépítését, az arra vonatkozó műszaki előírások és a jogszabályok figyelembe vételével.

A szennyvíz mennyiségének mérésére csak olyan mérőeszköz alkalmazható, amely megfelel a vonatkozó jogszabályokban és előírásokban foglaltaknak, és amelyhez a víziközmű-szolgáltató előzetesen hozzájárult. A méréssel történő szennyvízszolgáltatás elszámolásának feltételei a közüzemi szolgáltatási szerződésben kerülnek rögzítésre.

3.3. Elkülönített vízhasználóra vonatkozó részletes szabályok

Az elkülönített vízhasználó a mellékvízmérővel elkülönített vízhasználatra a Szolgáltatóval írásban mellékszolgáltatási szerződést köthet.

A mellékszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségekért a Felhasználó és az ingatlan – társasház esetében az albetét – tulajdonosa egyetemlegesen felel.

A szerződés megkötését – ha az elkülönített vízhasználó a meghatározott feltételeknek eleget tesz – Szolgáltató nem tagadhatja meg.

A mellékszolgáltatási szerződés létrejöttének együttes előfeltétele:

- az elkülönített vízhasználatra vonatkozó írásbeli igénybejelentés,
- a mellékvízmérőnek és a vízmérési helynek a víziközmű-szolgáltató által jóváhagyott terv szerinti kialakítása és plombával vagy a leszerelést megakadályozó zárral történő ellátása,
- a felhasználási hely vízfogyasztásának bekötési vízmérővel történő mérése, és a hatályos közszolgáltatási szerződés megléte,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő hozzájárulása,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek, és a szerződni kívánó elkülönített vízhasználónak nincs lejárt határidejű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé, és illet a víziközmű-szolgáltató az adott elkülönített felhasználói hely vonatkozásában sem tart nyilván
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett Felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetése és a megfizetés víziközmű-szolgáltató felé történő igazolása.

A bekötési vízmérő szerinti Felhasználó, valamint az ingatlan tulajdonosa a hozzájárulást csak az épületgépészeti rendszernek a beépítés miatt szükségessé váló jelentős átalakítási igénye esetén tagadhatja meg.

Mellékmérő felszereléséről a Felhasználó a Szolgáltató engedélyét követően gondoskodhat saját költségén a vonatkozó szabályok betartásával. A felszerelést a plombázáson kívül a Felhasználó által kiválasztott személy vagy szervezet is végezheti. A mellékmérők védőzárral való ellátására kizárólag Szolgáltató vagy megbízottja jogosult. A felszerelést a Felhasználó a Szolgáltatótól is megrendelheti, aki a szolgáltatás ellenértékének megfizetése esetén a csere elvégzését nem tagadhatja meg.

A számla kibocsátásának gyakoriságát az elkülönített vízhasználó és Szolgáltató közötti mellékszolgáltatási szerződés rögzíti.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel, a Szolgáltató pedig a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja.

A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő jogosultját a Szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

3.4. Locsolási célú vízhasználatra vonatkozó részletes szabályok

A felhasználónak lehetősége van locsolási vízmérős szolgáltatás igénybe vételére. A locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vízmennyiség a szennyvízhálózatba nem kerülhet, más célú felhasználás szabálytalan közműhasználatnak minősül.

A locsolási célú mérőn mért mennyiség után a felhasználónak nem kerül kiszámlázásra szennyvízdíj.

A locsolási célú vízmérő mellékvízmérőként vagy ikermérőként kerülhet beépítésre. A locsolási vízmérő telepítéséhez a legegyszerűbb műszaki megoldást kell választani azzal, hogy az nem veszélyeztetheti a víziközmű biztonságos működését. A locsolási vízmérőt a bekötési vízmérő aknájába, vagy egyéb, szabályosan kialakított mérőhelyre lehet felszerelni.

A megállapodás kötésének feltételei:

- a Felhasználó által hiánytalanul kitöltött igénybejelentés,
- érvényes szolgáltatási szerződés megléte,
- lejárt határidejű számlatartozása a víziközmű-szolgáltató felé nem lehet,
- műszaki megfelelőség.

A mérő felszerelése és számlázásba vétele csak a Szolgáltató engedélyével lehetséges.

A mérőeszköz állagának megóvása és a fagyvédelem biztosítása, hitelesítése a Felhasználó kötelessége és költsége.

3.5. Bekötési kötelezettség

Az ingatlan tulajdonosa – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – köteles az ingatlant a víziközmű-rendszerbe beköttetni és a víziközmű-szolgáltatást igénybe venni, ha

- az ingatlant határoló közterületen olyan, a közműves ivóvízellátás vagy a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás biztosítását szolgáló víziközmű-rendszer helyezkedik el, amihez ivóvíz-bekötővezeték vagy szennyvíz-bekötővezeték és azok műtárgyai kiépítésével közvetlenül csatlakozni lehet, és
- az ingatlanon felépített épületre használatbavételi vagy fennmaradási engedélyt adott, továbbá a használatbavételt tudomásul vette az építésügyi hatóság vagy az erre irányuló eljárás folyamatban van.

Az adott ingatlan tekintetében mentesül a tulajdonos a rákötési kötelezettség alól, ha:

- az ingatlan vízellátása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízellátási rendszerrel biztosított,

- az ingatlanon keletkező szennyvíz elvezetése, tisztítása és ártalommentes elhelyezése vagy hasznosítása a vízügyi hatóság által engedélyezett és a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény 1. számú melléklet 26. pont b) alpontjában meghatározott saját célú vízellátási létesítménnyel biztosított vagy az ingatlanon keletkező szennyvíz tisztítása az építésügyi hatóság által engedélyezett egyedi szennyvízkezelő berendezéssel megoldott vagy az ezen engedélyek megszerzésére vonatkozó kérelmet a felszólítást megelőzően az ingatlan tulajdonosa vagy jogcímes használója előterjesztette.

Fenti bekötési kötelezettségére az ingatlan tulajdonosát mindkét víziközmű-szolgáltatási ágazat vonatkozásában felszólíthatja Szolgáltató. A kötelezettséget az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított egy éven belül teljesíti az ingatlan tulajdonosa. Közös tulajdonú ingatlan esetében a kötelezettség a tulajdonostársakat egyetemlegesen terheli.

Ha az ingatlan tulajdonosa a rákötetési kötelezettségét a felszólítástól számított egy éven belül nem teljesíti, a Szolgáltató kérelmére a tulajdonost a járási hivatal kötelezi az ingatlan beköttetésére. A járási hivatal eljárása igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettséget nem von maga után.

A vízgazdálkodási hatósági jogkörgyakorlója illetve a járási hivatal az ingatlan tulajdonosát közérdekből kötelezheti az ingatlan beköttetésére, és ezzel a víziközmű-szolgáltatás igénybevételére, ha a saját célú vízellátó létesítménye, saját célú szennyvízkezelő létesítménye, egyedi szennyvízkezelő berendezése vagy az egyedi zárt szennyvíztárolója közegészségügyi, környezetvédelmi vagy vízgazdálkodási szempontból káros hatása állapítható meg.

3.6.a szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése

3.6.1. igénybejelentés rendje

Közmű csatlakozási igénybejelentés kizárólag írásban tehető meg, a víziközmű-szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulásának birtokában kezdeményezheti (a

továbbiakban: igénybejelentés) a víziközmű-szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Megrendelő adatlap benyújtásával.

Az igénybejelentéshez szükséges adatlapok elérhetőek a területileg illetékes műszaki egységeknél, az Ügyfélszolgálati irodákban illetve az ÉRV ZRt. honlapjáról letölthetőek (www.ervzrt.hu).

A víziközmű-szolgáltatás igénylője részére az ÉRV ZRt. ügyfélszolgálatain és honlapján keresztül ad tájékoztatást a szolgáltatás igénybevételének általános feltételeiről.

Az igénybejelentés kézhezvételét követő 5 napon belül a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- a) a víziközmű-hálózat igényelt szolgáltatás teljesítésére való alkalmasságát, annak műszaki állapotát,
- b) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettség fennállását,
- c) a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását,
- d) a bekötővezeték és a vízmérési hely létesítésének műszaki feltételeit,

A víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést a kézhezvételét követő 5 napon belül elutasítja, ha

- a) a törzshálózat műszakilag nem elérhető, vagy annak kapacitása nem elegendő az igényelt szolgáltatás biztosítására,
- b) bekötővezeték kiépítése vagy átépítése szükséges, és annak költségeit a bejelentő nem vállalja,
- c) a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás fizetésére kötelezett felhasználó a hozzájárulás fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- d) a bekötővezeték kialakításának nincsenek meg a műszaki feltételei,
- e) az adott felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott díjtartozás áll fenn.

Ha a bejelentő az ivóvíz bekötési feltételek maradéktalan teljesítését vállalja,

a) gondoskodik a vízmérési hely kialakításáról és

b) benyújtja a jelen Üzletszabályzat melléklete szerinti tervet.

Ha a benyújtott terv a jelen Üzletszabályzat mellékletében foglaltaknak nem felel meg, vagy a bekötés megvalósítására nem alkalmas, a víziközmű-szolgáltató a terv benyújtását követő 5 napon belül írásos indokolással ellátva a terv kiegészítését vagy új terv benyújtását kérheti.

A kiásott, nyílt és biztonságos munkavégzésre alkalmas munkaárokban a bekötővezeték kiépítését, fertőtlenítését, a helyszíni szemlét, a nyomáspróbát, a működőképességi és vízzárósági próbát, a geodéziai bemérést és a vízmérési helyen a bekötési vízmérő beszerelését a víziközmű-szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó végzi, amelynek megvalósítása nem lehet későbbi, mint a munkaárok rendelkezésre állásának bejelentését követő 30. nap. Ezek költségét, illetve díját az igénybejelentő köteles megelőlegezni, kivéve, ha jogszabály alapján mentesül a költség és díj megfizetése alól.

Ha csak közös bekötéssel oldható meg a víziközmű-szolgáltatás, az igénybejelentő és a víziközmű-szolgáltató előzetesen megkötött szerződése szerint több szomszédos felhasználási hely ellátására közös bekötővezeték és csatlakozó hálózat építhető.

- Közös bekötés esetén a felhasználási helyek tulajdonosai a víziközmű közös használatából eredő jogok és kötelezettségek egymás közötti gyakorlását külön szerződésben rögzítik. Az igénybejelentés mellékletét képező szerződésben meg kell nevezni a víziközmű-szolgáltatás díjának - az esetleges víziközmű-fejlesztési hozzájárulás - megfizetésére kötelezett felhasználót.

- Ha a víziközmű-törzshálózat a szomszédos magántulajdonban álló ingatlan mentén fekszik, a bekötés a szomszédos ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával - az ingatlantulajdonosok megállapodása (szerződéses szolgálat) alapján - a szomszédos ingatlan igénybevételeivel is elvégezhető. A szerződésnek tartalmaznia kell a víziközmű elhelyezésével, az ingatlan használatával kapcsolatos kölcsönös jogokat és kötelezettségeket. A szerződést

és a szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelemnek a fővárosi és megyei kormányhivatal ingatlanügyi hatáskörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatala által érkeztetett szolgálat-alapítás iránti ingatlan-nyilvántartási kérelem másolatát az igénybejelentéshez kell csatolni.

- Az ingatlantulajdonosok megállapodásának hiányában - ha a szomszédos ingatlant érintő bekötővezeték megvalósítása és üzemeltetése az ingatlan rendeltetésszerű használatát nem zárja ki, vagy lényegesen nem akadályozza - a járási (fővárosi kerületi) hivatal a szomszédos ingatlanra az uralkodó telek tulajdonosa kérelmére vízvezetési és szennyvízelvezetési szolgálatot alapíthat.

- A tűrési kötelezettséget meg kell szüntetni, ha az uralkodó telek mentén a víziközmű-törzshálózat megépült, és az abba való bekötés - a meglévő állapothoz képest - nem okoz aránytalan hátrányt.

- A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlanok megosztása vagy egyesítése esetén az új állapotnak megfelelő bekötések megépítéséről, illetve - ha a törzshálózat védelme szükségessé teszi - a megszüntetéséről az ezzel járó költségek viselése mellett a telekalakítás kezdeményezőjének, vita esetén az ingatlan tulajdonosának kell gondoskodnia.

3.7. Igénybejelentés és elbírálás rendje vízszolgáltatás esetén:

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanok bekötését külön-külön bekötő vezetékekkel kell megvalósítani.

A víziközmű-törzshálózat mentén fekvő ingatlanoknak a víziközmű-hálózatba történő bekötését a víziközmű-szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti Megrendelő adatlap kitöltésével és szolgáltatóhoz történő benyújtásával.

Ha a bekötés nem a víziközmű-törzshálózati beruházás részeként, azzal egy időben valósul meg, a víziközmű-bekötővezeték megépítéséhez, átalakításához és megszüntetéséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

A víziközmű-szolgáltatói hozzájárulás iránti kérelemhez a csatlakozás kezdeményezőjének:

- ivóvíz törzshálózatba történő bekötés esetén a jelen Üzletszabályzat vonatkozó mellékletében,
- elkülönített vízhasználat mérésére mellékvízmérő felszereléséhez a jelen Üzletszabályzat vonatkozó mellékletében,
- elkülönítetten mért locsolási vízmérő telepítéshez a jelen Üzletszabályzat vonatkozó mellékletében meghatározott tervet és dokumentációt kell benyújtania.

A nem víziközműből származó víz azon mennyiségének mérésére, amelyet a felhasználó közüzemi szennyvízhálózatba vezet be, telki vízmérőt kell beépítenie, és kérnie kell annak leszerelést megakadályozó zárral vagy plombával történő ellátását a víziközmű-szolgáltatótól.

A víziközmű-szolgáltató és a Felhasználó között létrejött közüzemi szerződés megkötése előtt a víziközmű-szolgáltató vizsgálja:

- az adott felhasználási helyre vonatkozó írásbeli igénybejelentés meglétét,
- az adott szolgáltatási pont vonatkozásában a műszakilag elérhető szolgáltatás rendelkezésre állását, és
- az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását, ha az igénybejelentő Felhasználó az ingatlant egyéb jogcímen használja,
- a bekötési vízmérő szerinti felhasználó mellékszolgáltatási szerződés megkötéséhez történő hozzájárulását, víziközmű-fejlesztési hozzájárulásra kötelezett felhasználó esetén a hozzájárulás megfizetését,

Ha az adott felhasználási helyen elkülönített vízfelhasználó esetén a bekötési vízmérő szerinti felhasználási helynek, és a szerződni kívánt vízfelhasználónak a felhasználási helyén, vagy a víziközmű-szolgáltató szolgáltatási területén más felhasználási helyen lejárt határidejű vagy vitatott számlatartozása áll fenn a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést elutasítja.

Ha a törzshálózat műszakilag nem elérhető, a víziközmű-szolgáltató az igénybejelentést elutasítja.

3.8. Igénybejelentés és elbírálás rendje szennyvízszolgáltatás esetén:

A szennyvíz-bekötővezeték létesítését, annak a már üzemeltetett törzshálózatra való bekötését a Szolgáltató megrendelő/Felhasználó költségére elvégzi, vagy azt hozzájárulásával építés kivitelezési jogosultsággal rendelkező személy is elvégezheti. A Szolgáltató költségeit a megrendelő/Felhasználó köteles megelőlegezni.

A bekötést a Szolgáltatónál az ingatlan tulajdonosa vagy egyéb jogcímen használója kezdeményezheti a jelen Üzletszabályzat vonatkozó melléklete szerinti Megrendelő adatlap kitöltésével és szolgáltatóhoz történő benyújtásával.

A bekötés kezdeményezőjének a jelen Üzletszabályzat vonatkozó mellékletében meghatározott tervet és dokumentációt kell benyújtania.

Egy ingatlan ellátására több szennyvíz-bekötővezeték csak műszakilag indokolt okból a Szolgáltató hozzájárulásával létesíthető.

Üzemelő kényszeráramoltatású szennyvíz törzshálózatba a szennyvíz-bekötővezeték csatlakoztatását kizárólag a Szolgáltató végezheti, illetve végeztetheti.

A csatlakozó szennyvízhálózaton a szolgáltatási pont előtt a szennyvíz összetételének ellenőrzésére alkalmas aknát vagy tisztítónyílást kell kialakítani.

Új üzem esetén a szennyvíz törzshálózatba az ingatlan csak akkor kapcsolható be, ha azzal egyidejűleg a szennyvíz előtisztításához szükséges berendezés üzembe helyezhető, és annak a vízjogi üzemeltetési engedélyezésére irányuló eljárás megindult vagy jogerősen lezárult.

A szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén – megfelelő szennyvíz előtisztító berendezés hiányában, vagy szakszerűtlen üzemeltetése miatt – a hatóság a bebocsátót a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés

létesítésére, korszerűsítésére vagy a meglévő berendezés megfelelő üzemeltetésére kötelezi.

A Szolgáltató a szennyvíz-bekötővezeték építésére vonatkozó hozzájárulás megadásával egyidejűleg köteles közölni a szennyvíz-bekötővezeték létesítéséhez szükséges munkák, a vízzárósági – kényszeráramoltatású rendszer esetén a működőképességi – próbák, a helyszíni ellenőrzés és nyíltárkos bemérés várható összegét, amelyet a megrendelő köteles megelőlegezni.

A szennyvízelvezetési hely használatba vételére vonatkozó hozzájárulásban meg kell határozni a szennyvíznek a szennyvízelvezető műbe vezethető napi átlagos mennyiségét, melynek növeléséhez a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Amennyiben a helyszíni ellenőrzés során a hozzájárulásban foglaltaktól eltérő beépítést vagy más, az üzembe helyezést akadályozó körülményt állapítanak meg, a víziközmű-szolgáltató az üzembe helyezést megtagadhatja, és azt a hozzájárulásban foglalt feltételek teljesítéséhez kötheti.

3.8.1. tájékoztatás az igénybejelentésre a vízközmű-szolgáltató részéről

Hiánytalan igénybejelentést követő 8 napon belül a víziközmű-szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy az ivóvíz bekötési feltételek maradéktalan teljesítéséhez milyen további feladatokat és fizetési kötelezettségeket kell teljesítenie. E tájékoztatás keretében a víziközmű-szolgáltató:

- a) megállapítja a víziközmű-fejlesztési hozzájárulás összegét,
- b) megadja a bekötővezeték tervezéshez szükséges, törzshálózatra vonatkozó műszaki alapadatokat, és
- c) meghatározza vízmérési hely kialakításának műszaki feltételeit.

3.8.2. a szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A szerződéskötés eljárásához kapcsolódóan a víziközmű-szolgáltató részére az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges (az ügy elintézéséhez kapcsolódóan értelemszerűen):

Ingatlan-tulajdonos lakossági felhasználók esetén:

- 30 napnál nem régebbi teljes tulajdoni lap (Takarnet rendszerből származó másolat megfelelő)
- személyazonosságot igazoló iratok (bemutatása)
- adás-vételi szerződés, vagy tulajdon-átruházást eredményező egyéb szerződés vagy
- hagyatékátadó végzés
- névváltozás esetén a névváltozást egyértelműen igazoló okirat másolata

Nem ingatlan-tulajdonos lakossági felhasználók esetén:

- 30 napnál nem régebbi teljes tulajdoni lap (Takarnet rendszerből származó másolat megfelelő)
- személyazonosságot igazoló iratok (bemutatása)
- tulajdonosi hozzájárulás vagy
- bérleti szerződés vagy
- haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum vagy
- használati jogot igazoló egyéb dokumentum
- névváltozás esetén a névváltozást egyértelműen igazoló okirat másolata.

Társasház esetén:

- személyazonosságot igazoló iratok (bemutatásra)
- a szervezet bejegyzését igazoló okirat
- aláírási címpéldány/aláírás minta
- társasházi alapító okirat (hatályos)
- közös képviselő megválasztásáról szóló közgyűlési határozat
- bankszámlaszám
- a bekötési mérő és a mellékvízmérők mérőállása

Lakásszövetkezet esetén:

- személyazonosságot igazoló iratok (bemutatásra)
- a szervezet bejegyzését igazoló okirat
- aláírási címpéldány/aláírás minta
- lakásszövetkezet alapszabálya (hatályos)
- bankszámlaszám
- a bekötési mérő és a mellékvízmérők mérőállása

Nem lakossági felhasználók esetén:

- 30 napnál nem régebbi teljes tulajdoni lap (Takarnet rendszerből származó másolat megfelelő)
- személyazonosságot igazoló iratok (bemutatásra)

- gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet: hatályos, 30 napnál nem régebbi cégbíróági bejegyzés vagy cégkivonat és aláírási címpéldány/aláírás-minta (a cégjegyzési jogosultság igazolására), vagy egyéni vállalkozás igazolására szolgáló okirat,
- víziközmű-fejlesztési hozzájárulás átruházásáról szóló okirat,
- bankszámlaszám, továbbá
- szükség szerint
- adás-vételi szerződés vagy
- tulajdon átruházást eredményező egyéb szerződés vagy
- tulajdonosi hozzájárulás vagy
- bérleti szerződés vagy
- használati jogot igazoló egyéb dokumentum.

Amennyiben a benyújtott dokumentumok nem teljes körűek a Szolgáltató a bejelentőket:

- személyesen történő bejelentés esetén a bejelentéssel egyidejűleg, az ügyfélbejelentő lapon történő rögzítés formájában,
- írásban, elektronikus úton megtett bejelentés esetén 15 napon belül írásban tájékoztatja a hiányzó dokumentumokról.

Elhalálozás esetén a bejelentésnek legalább az alábbi adatokat/dokumentumokat kell tartalmaznia:

- Halotti anyakönyvi kivonat másolata
- Hagyatékatadó végzés másolata vagy tulajdoni lap másolata

3.8.3. a felhasználó személyében való változás szabályai, a bejelentés határideje, helyszíni ellenőrzés, elszámolás

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb – kivétel elhalálozás esetén – a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak bejelenteni.

A korábbi felhasználó a bejelentés keretében a közszolgáltatási szerződését is felmondja. A felmondás az új felhasználóval létrejött közszolgálati szerződés hatálybalépése napján hatályosul.

A bejelentés egyúttal az új felhasználó közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének is minősül.

A bejelentést a mindenkor hatályos A-6-30 jelű „Nyilatkozat a Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentéséhez” formanyomtatványon kell benyújtani.

A víziközmű-szolgáltató a formanyomtatványt az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, továbbá azt kérés esetén a korábbi felhasználó vagy az új felhasználó számára postai úton is megküldi.

A felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára az A-6-30 jelű formanyomtatványon bejelenti.

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia, valamint a halotti anyakönyvi kivonat másolatát szükséges leadni:

- a felhasználási helyre vonatkozóan
 - a felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma,
 - a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és

- a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján,
- a korábbi felhasználó vonatkozásában
 - a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges adatok a természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja

A bejelentés az örökös közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igényének minősül.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználási hely tekintetében mindaddig felel a víziközmű-szolgáltatóval szemben a víziközmű-szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért, amíg a változás bejelentést meg nem teszi, vagy nem kéri a szüneteltetést.

A felhasználó személyében történő változás esetén a víziközmű-szolgáltató a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart és jegyzőkönyvben rögzíti a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát, és minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot. A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrizi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A változásbejelentés napjától az új felhasználót terheli a közszolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése, ha a felhasználási helyen az előzetes írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzést az új felhasználó vagy képviselője akadályozza.

3.9. a szerződéskötésre vonatkozó szabályok:

3.9.1. a létrejövő szerződést – annak teljes tartalmával – írásba kell foglalni

Az új bekötés megvalósítását követő vagy a felhasználó személyében történt változás bejelentését követő 15 napon belül – haláleset esetén 60 napon belül – a víziközmű-szolgáltatásra a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közszolgáltatási szerződést köt, amely tartalmazza:

➤ A szerződő felek és azonosító adatai körében

- természetes személy esetén annak nevét, lakcímét, anyja nevét, születési helyét és idejét,
- jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjének nevét és adatait (lakcíme, anyja neve),
- a szerződés tárgyának fontosabb műszaki jellemzőit, a mennyiségi és minőségi adatokat,
- a szerződés időbeli hatályát, a víziközmű-szolgáltatás megkezdésének időpontját,
- a felhasználási helyet, illetve a teljesítés helyét, a szolgáltatási pontot,
- a mérésnek, a fogyasztásmérő hitelesítésének, kalibrálásának, leolvasásának, a számlázásnak és a számla kiegyenlítésének, valamint a szolgáltatási díj visszatérítésének a módját,
- a szerződésszegés következményeit, különösen a hibás és a késedelmes teljesítéssel kapcsolatos szabályokat,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének kötelezettségét,
- egyéb, a szerződő felek által lényegesnek tartott feltételeket.

A víziközmű-szolgáltatási jogviszony

- a lakossági felhasználó esetében a közszolgáltatási szerződés megkötésével vagy a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével,
- a nem lakossági felhasználó esetében kizárólag a közszolgáltatási szerződés megkötésével jön létre.

3.9.2. a szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek

A közszolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetén a felhasználó – amennyiben a felhasználási hely megfelel a Vksztv. 55. § (6) bekezdésében foglalt feltételeknek – 30 napos határidővel felmondhatja. Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos írásbeli hozzájárulását is be kell szereznie. A közszolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más felhasználó által igénybe vett víziközmű-szolgáltatást.

Abban az esetben, ha közműves szennyvízelvezetésre és -tisztításra irányuló igény a Szennyezőanyag listában meghatározott anyagokat felhasználó üzem részéről merül fel, a közszolgáltatási szerződés hatályosságához az illetékes vízügyi hatóság jóváhagyása szükséges.

3.10. a szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések:

3.10.1. a vízközmű-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségi paraméterei, folyamatossága

A Szolgáltató által szolgáltatott ivóvíz minőségét az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet határozza meg.

A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a fenti kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezéseiben meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti.

Amennyiben az elvárt vízminőséghez viszonyítottan kedvezőtlen vízminőségi (termékminőségi) vizsgálati eredmény kerül megállapításra, akkor az adott vízmű termelő és tároló/szállító kapacitásának kihasználásával köteles fenntartani a szolgáltatás folyamatosságát, miközben a javító intézkedések elvégzésre kerülnek.

Az ivóvízminőség kedvezőtlen változása esetén a vízszolgáltatás szüneteltetését (leállítást) az egészségügyi hatóság rendeli/rendelheti el.

Ha a szolgáltatott ivóvíz minősége eltér a jogszabályban vagy a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaktól, a Szolgáltató – az ott megállapított kötelezettségein túlmenően – a helyben szokásos módon köteles erről a felhasználókat, valamint az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló kormányrendeletben meghatározott illetékes népegészségügyi szervet haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató az elvárt minőségű ivóvíz biztosítása érdekében, megelőző jelleggel ivóvíz-biztonsági irányítási rendszert is működtet az előírtaknak megfelelő helyen és módon.

A Szolgáltató az ivóvíz bekötővezetékeknek a Felhasználó felőli végpontjáig felelős az ivóvízhálózatért és a szolgáltatásért. Az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet alapján a szolgáltatónak a szolgáltatási ponton túl mérésekkel és tájékoztatásokkal kell biztosítani, hogy a vízminőségi követelmények teljesülhessenek ott is, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből ivóvíz fogyasztása lehetséges (fogyasztási hely). A két pont – vízmérő és a fogyasztási hely (kifolyócsap) – közötti vezetékszakasz a Felhasználó tulajdona és az ő felelőssége annak karbantartása.

A Felhasználó köteles ezen a szakaszon a vonatkozó épületgépészeti szabványoknak és előírásoknak megfelelő kialakítással és üzemeltetéssel lehetővé tenni az ivóvíz biztonságának megőrzését. Különösen kiemelt figyelemmel köteles eljárni, amennyiben a saját tulajdonú belső hálózatáról elkülönült felhasználók részére is biztosít vízáradást. Amennyiben a Szolgáltató a fogyasztási helyen (kifolyócsap) vízminőségi, vízbiztonsági nem megfelelőséget

(kifogást) tapasztal, úgy kontroll mintával meg kell győződnie, hogy a Szolgáltató, vagy a Felhasználó hálózata okozhatta a nem megfelelést. Amennyiben a Szolgáltató hálózata okozta a nem megfelelést, úgy a belső szabályozási rendszere alapján kell kezelni a nem megfelelést. Ha a Felhasználó belső hálózata okozta a nem megfelelést, akkor erről a felhasználót írásban tájékoztatni kell.

Az ivóvíz minőségével kapcsolatosan a Felhasználó az ÉRV ZRt honlapján tájékozódhat.

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátást legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Ettől eltérő szolgáltatást – a felhasználóval történt eseti megállapodás szerint – a víziközmű-szolgáltató biztosíthat.

A szolgáltatás folyamatosan és biztonságosan, de nem szünetmentesen történik.

A szolgáltatás folyamatossága, a hibabejelentések fogadása érdekében Szolgáltató 24 órás Diszpécser Szolgálatot működtet, olyan ügyeleti rendszert biztosít, ami lehetővé teszi a meghibásodások, minőségi problémák esetén a műszakilag indokolt legrövidebb reagálási idő biztosítását és a szolgáltatás folyamatosságának helyreállítását.

3.10.2. elszámolás, elszámolási időszakok, mérőeszközök leolvasása, a felhasználó által teljesítendő rendszeres leolvasás és bejelentés szabályai, elszámolás mérőeszköz hiányában

3.11. Mérőeszközök leolvasása

Az elszámolási időszakban szolgáltatott víz- és szennyvíz mennyiséget a Szolgáltató a fogyasztást mutató vízmérő leolvasásából vagy a vízmérő által továbbított adatok alapján állapítja meg (távleolvasást biztosító mérő, SMART

mérő), oly módon hogy legalább évente egy alkalommal a felhasználási hely ténylegesen leolvasásra kerül.

A vízmérők leolvasását a Szolgáltató munkavállalói illetve megbízottjai végzik, akik jogosultságát arcképes igazolvány bizonyítja.

A Szolgáltató az általa/megbízottja által végzett leolvasáson kívül lehetőséget biztosít a Felhasználó által bejelentett mérőállások fogadására is.

A Felhasználó által közölt mérőállás nem mentesíti a Felhasználót a vízmérő Szolgáltató által történő leolvasásánál az együttműködési kötelezettség alól.

Leolvasási időszakok meghatározása

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató állapítja meg oly módon, hogy legalább évente egy alkalommal, illetve a Felhasználó írásbeli kérelmére (levél, fax, e-mail) negyedévente kerüljön sor. A negyedéves leolvasási gyakoriságra vonatkozó felhasználói igénybejelentést Szolgáltató csak abban az esetben tudja figyelembe venni, ha a kérelem az érintett évet megelőző év november 30-ig Szolgáltatóhoz beérkezik. Évente egy alkalommal történő leolvasás esetén, az előző évi leolvasás és a tárgy évi leolvasás első megkísérlésének időpontja nem haladhatja meg a 365 napot.

A többszintes, többlakásos, mellékvízmérővel felszerelt épületekben a főmérő és mellékmérők különbözetének számlázása esetén a vízmérők leolvasása épületenként (néhány napon belül) egyidejűleg történik, amennyiben a Tulajdonos ezt lehetővé teszi.

A települések leolvasási gyakorisága a Szolgáltató honlapján (www.ervzrt.hu) megtalálható.

A leolvasási gyakoriság változásáról a Szolgáltató a Felhasználókat a változást megelőzően, 30 nappal korábban tájékoztatja. A tájékoztatás történhet a kibocsátott számlában történő közléssel, ügyfélszolgálatokon elhelyezett

közleményben, honlapon történő közzététellel, vagy egyéb helyben szokásos módon.

Felhasználók tájékoztatása a leolvasás időpontjáról

A víziközmű-szolgáltató a felhasználót legalább 5 napos időtartam megjelölésével értesíti a leolvasás várható időpontjáról a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb helyben szokásos módon.

Amennyiben a Szolgáltató vagy megbízottja az előzetesen jelzett időpontban nem tudta végrehajtani a leolvasást, értesítést hagy a levélszekrényben vagy más fellelhető módon a felhasználási helyen. Az értesítésben a - Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelősege esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére - melyre munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít.

Az értesítés tartalmazza a Szolgáltató időpont egyeztetésre alkalmas elérhetőségét és a leolvasás legkésőbbi időpontját is, mely időszakon belül a Szolgáltató és a Felhasználó köteles megegyezni. A felhasználónak a felajánlott 5 napos időintervallumon belül meg kell határoznia azt az időpontot, amely számára megfelelő. Ha a megadott időtartamon belül nem tudja biztosítani a leolvasást, ezt a víziközmű-szolgáltató felé jeleznie kell legkésőbb az időtartam kezdetét megelőző napon.

Ha az ismételt leolvasás is eredménytelen, a Szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvíz-mennyiségről „becsült számlát” bocsát ki, mely a megelőző ténylegesen leolvasott időszak egy napra eső átlagfogyasztása és az eltelt napok szorzataként kerül megállapításra.

A második-sikertelen leolvasást követően legfeljebb 30 napon belül a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését.

Felhasználók együttműködési kötelezettsége

A víziközmű-szolgáltató által végzett időszakos vagy eseti leolvasás nem mentesíti a felhasználót a számlában vagy egyéb módon közölt rendszeres leolvasás és bejelentés alól.

A Felhasználó köteles a víziközmű-szolgáltatóval, illetve a fogyasztásmérő leolvasását végző személlyel együttműködni, a fogyasztásmérőhöz való hozzáférést biztosítani, annak tisztántartásáról, fagy elleni védelméről gondoskodni, továbbá a fogyasztásmérő rendellenes működéséről a víziközmű-szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

Felhasználók által teljesítendő rendszeres leolvasás és mérőállás-bejelentés szabályai

A Felhasználó/megbízottja a saját maga végzett leolvasás során a megállapított mérő állást m^3 –ben, illetve a leolvasás időpontját (év/ hó/ nap), a fogyasztási hely címét, partnerkódját telefonon, személyesen az ügyfélszolgálaton, faxon, levélben, e-mailben vagy elektronikus ügyfélszolgálaton jelentheti be/küldheti meg.

A Felhasználó által közölt mérő állást a szolgáltató csak akkor köteles figyelembe venni az előre ütemezett időszaki számlázásában, ha a közölt adat a kiközölt leolvasási időszakban érkezett.

Együttműködési kötelezettség megszegésével járó következmények

Ha az értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, a víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

Amennyiben Felhasználó a fogyasztásmérő időszakos leolvasásában történő együttműködési kötelezettségének egy normál kiértékelés utáni igazolt felszólítást követően sem tesz eleget, akkor a közüzemi mellékszolgáltatási szerződés a Szolgáltató mérlegelése alapján felmondható.

3.11.1. mérés, hibás mérés elszámolása, illetve eljárás a felhasználó hibájából eredő leolvasás elmaradása esetén

Felhasználók által teljesítendő rendszeres leolvasás és mérőállás-bejelentés szabályai

A Felhasználó/megbízottja a saját maga végzett leolvasás során a megállapított mérő állást m^3 -ben, illetve a leolvasás időpontját (év/ hó/ nap), a fogyasztási hely címét, partnerkódját telefonon, személyesen az ügyfélszolgálaton, faxon, levélben, e-mailben vagy elektronikus ügyfélszolgálaton jelentheti be/küldheti meg.

A Felhasználó által közölt mérő állást a szolgáltató csak akkor köteles figyelembe venni az előre ütemezett időszaki számlázásában, ha a közölt adat a kiközölt leolvasási időszakban érkezett.

Együttműködési kötelezettség megszegésével járó következmények

Ha az értesítés ellenére a Felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy kötelezettségeit nem teljesíti, a víziközmű-szolgáltatót a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

Amennyiben Felhasználó a fogyasztásmérő időszakos leolvasásában történő együttműködési kötelezettségének egy normál kiértékelés utáni igazolt felszólítást

követően sem tesz eleget, akkor a közüzemi mellékszolgáltatási szerződés a Szolgáltató mérlegelése alapján felmondható.

3.12. A Felhasználó állagmegóvási kötelezettsége

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk, az azonosító és jeltovábbító egységek sértetlen megőrzéséért és védelméért a Felhasználó felelős, és a neki felróható okból megrongálódott vagy elveszett vízmérő javításának, pótlásának, szerelésének, továbbá hitelesítésének költségeit köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

Ha a Felhasználó a fogyasztásmérő, illetve a leszerelésüket megakadályozó záruk, az azonosító és jeltovábbító egységek rendellenes működését vagy hibáját, sérülését észleli, köteles azt a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A víziközmű-szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérőt ellenőrizni. Ha a fogyasztásmérő hibáját az ellenőrzés alátámasztja, a fogyasztásmérő cseréjéről a Szolgáltató a tulajdonos költségén haladéktalanul köteles gondoskodni.

Nem hivatkozhat a víziközmű-szolgáltató a felhasználónak a fogyasztásmérő állagmegóvásával kapcsolatos kötelezettsége megszegésére, a fogyasztásmérő leszerelését megakadályozó zár vagy plomba sérülésére, ha a fogyasztásmérő nem a Felhasználó kizárólagos őrzetében van vagy annak felszerelése, Felhasználó részére történt átadása során nem az üzletszabályzatban és a jogszabályban foglaltak szerint jártak el.

A vízmérők leolvasását a Szolgáltató munkavállalói illetve megbízottjai végzik, akik jogosultságát arcképes igazolvány bizonyítja.

A Szolgáltató az általa/megbízottja által végzett leolvasáson kívül lehetőséget biztosít a Felhasználó által bejelentett mérőállások fogadására is.

A Felhasználó által közölt mérőállás nem mentesíti a Felhasználót a vízmérő Szolgáltató által történő leolvasásánál az együttműködési kötelezettség alól.

3.12.1. a megelőző évi átlagfogyasztást meghaladó eltérés mértékére vonatkozó arány

A megelőző 12 havi átlagfogyasztást 200 %-kal meghaladó fogyasztás.

3.13. Fizetési módok és határidők

A Szolgáltató vagy megbízottja a szolgáltatási díjról felhasználási helyenként, időszakonként számlát bocsát ki.

A Szolgáltató a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

A fizetési határidő a számla vélelmezett kézhezvételétől (postai feladás esetén a feladást követő második nap) számított 8 munkanapban kerül megállapításra, melytől a Szolgáltató egyedi esetekben vagy üzletpolitikai célokból eltérhet.

A kibocsátott számlákon feltüntetésre kerül az az időpont (fizetési határidő), ameddig a Felhasználó azt köteles kiegyenlíteni. A fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

Fizetési módok

A Szolgáltató által kibocsátott számlák ellenértéke az alábbi módon egyenlíthető ki:

- a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott postai átutalási megbízáson,
- készpénzben, az ügyfélszolgálati irodák pénztáraiban, illetve díjbeszedőnek,
- csoportos beszedési megbízással,

- Felhasználó által kezdeményezett egyedi utalással,
- Felhasználó felhatalmazása alapján azonnali inkasszóval,
- Díjnet rendszerben meghatározott módon (e-számla).

Késedelmes fizetés következményei

Ha a felhasználó a szolgáltatási díjat nem fizeti meg, a víziközmű-szolgáltató legalább kétszer írásban felszólítja a felhasználót fizetési kötelezettsége teljesítésére. A fizetésre történő második felszólítás felhasználó részére történő kézbesítése és a Vksztv. 58. §-ban meghatározott intézkedés alkalmazása között legalább 15 napnak el kell telnie. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a közüzemi ivóvíz-szolgáltatás felfüggesztését vagy korlátozását végre kívánja hajtani.

Fizetési felszólítások díja

A fizetési felszólítók költségeinek ellentételezésére Külön Eljárási Költség (KEK) kerül felszámításra. A díj minden kiküldött fizetési felszólító és korlátozási értesítő után felszámolásra kerül és a soron következő számlában megjelenik fizetendő tételként.

A felszólítók díjtételei az ÉRV ZRt. honlapján (www.ervzrt.hu) megtalálhatóak.

Késedelmi kamat felszámítása

Amennyiben a Felhasználó a számla összegét - eltérő megállapodás hiányában - a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot számít fel. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a Felhasználó a késedelmét kimenti.

A Szolgáltató a kamatfizetési kötelezettségről a nem lakossági felhasználóknak kamatterhelő levelet küld. Lakossági felhasználók kamatterhelése a számlában kerül feltüntetésre, a kamatterhelő levélnek megfelelő adattartalommal.

A felhasználót alaptalan számlareklamáció esetén is - a fizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a késedelmi kamatot, indokolt esetben – méltányossági okból - részben vagy egészben elengedheti.

3.14. Védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

A védendő felhasználó a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhetnek a Víziközmű-szolgáltató által nyújtott, jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményben.

A védendő felhasználó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A Víziközmű-szolgáltató által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódért ellenérték kikötése semmis.

Szociálisan rászoruló felhasználókra vonatkozó szabályok

Ha a lakossági Felhasználó díjtartozásával 45 napot meghaladó késedelembe esett, a Szolgáltató további 15 napon belül írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági Felhasználót a szociálisan rászoruló felhasználókat megillető kedvezményekről.

A szociálisan rászoruló Felhasználó az alábbi kedvezmények igénybevételére jogosult:

- részletfizetés
- fizetési haladék.

Szolgáltató a lakossági Felhasználók számára a mindenkor esedékes számlák

kiegyenlítése mellett, az alábbi feltételekkel biztosít részletfizetési lehetőséget, illetve fizetési haladékot:

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott felhasználásból számított

- egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

Fizetési haladék időtartama legfeljebb 60 nap, különös méltánylást érdemlő esetben 90 nap.

Az első részlet a részletfizetési megállapodás megkötésekor fizetendő.

A Felhasználó 12 naptári hónapon belül egy alkalommal kérheti a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék alkalmazását.

Aki korábbi részletfizetési megállapodását nem teljesítette a Szolgáltató új részletfizetési lehetőséget nem biztosít. A Felhasználó bármely részlet, vagy aktuális számla határidőre történő befizetését elmulasztja, a Szolgáltató jogosult a megállapodás felmondására, mellyel a fennálló követelés egy összegben esedékessé válik.

Hat hónapot meghaladó időtartamra a Felhasználó kérelmére, a Szolgáltató méltányossági okokból eltérhet, egyedi mérlegelés esetén biztosíthat részletfizetési lehetőséget, fenntartva a jogot a kérelem elutasítására.

Mivel az Szolgáltató minden lakossági Felhasználó számára biztosítja azokat a feltételeket, amit az 58/2013.(II.27.) Kormányrendelet a szociálisan rászoruló felhasználókra vonatkozóan előír, ezért a szociálisan rászoruló felhasználói körbe tartozó felhasználókról nem vezet nyilvántartást.

Fogyatékkal élő védendő felhasználókra vonatkozó szabályok

Fogyatékkal élő az, aki a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük

biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztése vagy annak korlátozása közvetlenül veszélyezteti.

Szociálisan rászoruló Felhasználókra vonatkozó szabályokon túlmenően a Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletében meghatározott különleges bánásmódot biztosítja a fogyatékkal élő védendő Felhasználók számára.

A fogyatékkal élő lakossági Felhasználó a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát Szolgáltató honlapjáról letölthető, illetve kérésre a részére megküldött tájékoztató alapján részletezett feltételek szerint, a kitöltött űrlap benyújtásával kezdeményezheti.

3.15. A házi ivóvíz- és szennyvízhálózat rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának minimális elvárásai, a szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos elvárások

A víziközmű-szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatási pontig, közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás esetében a szolgáltatási ponttól a tisztított szennyvíz-befogadóba, illetve az átvevő rendszerébe történő bevezetéséig áll fenn. A víziközmű-szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatott ivóvíz minősége az ivóvízvételi helyen biztosított legyen.

Nem állapítható meg a víziközmű-szolgáltatónak a szolgáltatás minőségéért való felelőssége akkor, ha a szolgáltatási ponton az ivóvíz minősége megfelel a jogszabályi előírásoknak, és az ivóvízvételi helyen tapasztalt minőségromlás a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat nem megfelelő állapota vagy anyaga miatt következik be, és ezt az illetékes népegészségügyi szerv vizsgálata hivatalból vagy a víziközmű-szolgáltató kérelmére megállapította.

A Szolgáltató jogosult az ingatlanokon lévő víziközmű-hálózat ellenőrzésére, amelyet az érintett Felhasználó köteles lehetővé tenni, különös tekintettel arra az esetre, ha a Szolgáltató előzetesen értesítette a felhasználót az ellenőrzés tényéről. A víziközmű-szolgáltató a tervszerű ellenőrzést megelőzően legalább 15 nappal köteles az ellenőrzött vízhasználót az ellenőrzés időpontjáról tértivevény-szolgáltatással feladott levélben vagy egyéb igazolható módon értesíteni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja az ellenőrzött vízhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére - azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít -, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségére.

Előzetes értesítés nélkül a víziközmű-szolgáltató kizárólag munkanapokon, 9-17 óra között és abban az esetben tarthat ellenőrzést a lakossági vízhasználónál, ha az nem jár együtt az ott tartózkodó személyek és tevékenység indokolatlan zavarásával, továbbá ha ahhoz az ellenőrzött vízhasználó vagy képviselője hozzájárul. A hozzájárulás tényét a vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzési jegyzőkönyv megnyitásakor, erre vonatkozó tartalmú nyilatkozat aláírásával igazolja. A hozzájáruló nyilatkozatban az ellenőrzött lakossági vízhasználó vagy képviselője az ellenőrzés lehetőségét időben és térben korlátozhatja, amelyet az ellenőrzést végző tűrni köteles. A hozzájáruló nyilatkozatban meghatározott időben és térben történő korlátozás a nyilatkozat aláírását követően nem módosítható.

Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelműen közölnie kell az ellenőrzött vízhasználóval vagy a képviselőjével az eljárás célját. Előzetes értesítés nélküli ellenőrzés kezdeményezésekor tájékoztatni kell az ellenőrzött vízhasználót arról, hogy a hozzájárulása nélkül az ellenőrzésre nem kerül sor, továbbá hogy azt időben és térben korlátozhatja.

Az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője – az előzetes értesítés nélküli hozzájárulás keretei között - köteles együttműködni az ellenőrzést végző személlyel, továbbá köteles a felhasználási helyre, illetve elkülönített felhasználói helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni. Ha az ellenőrzött vízhasználó a helyszínről az ellenőrzés során - figyelmeztetés ellenére - távozik, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

Amennyiben az ellenőrzésen vagy a fogyasztásmérő leolvasásakor a szolgáltató a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat közegészségügyi vagy műszaki szempontból nem megfelelő állapotát tapasztalja, határidő kitűzésével a jegyzőkönyvben felszólítja az ellenőrzött vízhasználót a szükséges teendők elvégzésére. Erről az illetékes népegészségügyi szervet is tájékoztatja. Amennyiben a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat állapota vagy anyaga miatt fennáll az ivóvízminőség-romlás veszélye, illetve ha a házi szennyvízhálózat vagy csatlakozó szennyvízhálózat hibája környezetszennyezést okoz vagy okozhat, az ellenőrzött vízhasználó figyelmét erre külön fel kell hívni. Amennyiben a felhasználó a szükséges teendőket a meghatározott határidőn belül nem végzi el, a szolgáltató jogosult a közüzemi ivóvízellátást korlátozni vagy felfüggeszteni.

A Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek kezelésében lévő ingatlanon a víziközmű-működtetéssel kapcsolatos minden tevékenység végzéséhez a létesítmény parancsnoka által adott belépési engedély szükséges. Az engedélykérelmet a tervezett tevékenység megkezdése előtt legalább 14 nappal kell kérni a létesítmény parancsnokától. Az engedély csak honvédelmi vagy nemzetbiztonsági érdekre tekintettel tagadható meg.

Az ellenőrzés csak az ellenőrzött vízhasználó vagy a képviselője jelenlétében folytatható le.

A felhasználási helyen, illetve az elkülönített felhasználói helyen (a továbbiakban együtt: ellenőrzött vízhasználó) az elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérő, a házi ivóvíz- és szennyvízhálózat, továbbá a csatlakozó hálózat ellenőrzéséről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát az ellenőrzött vízhasználó rendelkezésére kell bocsátani.

A Felhasználó köteles a házi és csatlakozó hálózatot havi rendszerességgel ellenőrizni. Az ellenőrzésnek ki kell terjednie:

- A vízmérőhely megfelelő állapotára, különös tekintettel az elfagyás elleni védelemre

- a fogyasztásmérő működőképességének, illetve a fogyasztásmérő és a csatlakozási pontokra felszerelt védőzárak épségének vizsgálatára,
- A fogyasztott mennyiségre. Amennyiben a Felhasználó fogyasztásnövekedést tapasztal – és az nem az életkörülményeiben beállt változás eredménye - a csatlakozó és a belső hálózat átvizsgálására:
- az elzáró szerelvények megfelelő záródásának vizsgálatára,
- elzárt állapotú elzáró szerelvények mellett meg kell győződnie arról, hogy a fogyasztásmérő berendezés nem mér.

Amennyiben a Felhasználó az ellenőrzés során meghibásodásra utaló jelet észlel, azt haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni.

Az ellenőrzési kötelezettség megvalósulásának bizonyítása a felhasználót terheli.

A fogyasztásmérő csatlakozási pontjaira szerelt védőzárak megbontására csak a Szolgáltató vagy megbízottja jogosult.

Házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodása esetén, ha a hibára utaló jelet

a) a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasásakor, cseréje vagy a felhasználási helyen tartott ellenőrzés során észlelte, lehetőleg a helyszínen vagy ha a helyszíni tájékoztatás akadályba ütközik, haladéktalanul, írásban igazolható módon vagy rögzített telefonbeszélgetés útján köteles tájékoztatni a felhasználót a tapasztaltakról és a felhasználó feladatairól,

b) a felhasználó észlelte, köteles a víziközmű-szolgáltatónak az aktuális mérőállás megjelölésével haladéktalanul bejelenteni a hibát, illetve a hiba kijavításáról azonnal gondoskodni.

(2) A víziközmű-szolgáltató a felhasználó bejelentésének közlésétől számított 5 napon belül köteles helyszíni ellenőrzést kezdeményezni. Az értesítésben a víziközmű-szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét az időpont-egyeztetés lehetőségére azzal, hogy az ellenőrzésre legalább heti egy munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít, valamint a víziközmű-szolgáltató időpont-egyeztetésre

alkalmas elérhetőségére. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásában a felhasználó köteles együttműködni.

A Szolgáltató által elvégzett ellenőrzés nem mentesíti a felhasználót a tulajdonában lévő víziközművek rendszeres ellenőrzésének és karbantartásának kötelezettsége alól.

A fogyasztásmérőn elhelyezett védőzárak sérülése esetén Szolgáltató jogosult a szabálytalan közműhasználatra vonatkozó jogkövetkezmények alkalmazására.

3.16. a szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

A Szolgáltató és a Felhasználó, illetve elkülönített vízhasználó közötti szerződések teljesítésében részt vevő harmadik felekkel az ÉRV ZRt. a vonatkozó jogszabályi előírásokban foglaltakra tekintettel – kiemelten kezelve a kiszervezés szabályait – szerződik.

3.17. eljárás üzemzavar, szünetelés, korlátozás esetén:

Üzemzavar

A víziközmű-szolgáltató a közműves ivóvízellátás műszaki okokból szükségessé váló nyomáscsökkentéséről vagy időszakos korlátozásáról a felhasználókat a helyben szokásos módon értesíti amennyiben szükséges.

Ha a közműves ivóvízellátás előre tervezetten 12 órán át, üzemzavar esetén 6 órát meghaladóan, de kevesebb, mint 12 órán át szünetel, a víziközmű-szolgáltató az ivóvízszükséglet kielégítéséről legalább 10 liter/fő/nap mennyiségben köteles gondoskodni. A 12 órát meghaladó, de 24 óránál rövidebb szünetelés esetén legalább 20 liter/fő/nap, 24 órát meghaladóan legalább 30 liter/fő/nap ivóvízmennyiséget biztosít a víziközmű-szolgáltató.

Ha a közműves ivóvízellátás megszüntetése a tűzivízhálózatot is érinti, a víziközmű-szolgáltatónak az illetékes katasztrófavédelmi kirendeltséget előzetesen értesítenie kell.

Amennyiben a tervezett munkavégzés a vízszolgáltatás szüneteltetésével, a vízminőség átmeneti romlásával jár együtt, úgy az érintett felhasználókat ki kell értesíteni.

Korlátozás

Ha a közműves ivóvízellátásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken, a vízfogyasztás korlátozható. A vízkorlátozás időszakában fogantatosítandó közigazgatási intézkedéseket a jóváhagyott tervnek és a megállapított fogyasztási rendnek megfelelően az érintett település polgármestere rendeli el.

A vízkorlátozás közzétételéről, a végrehajtás ellenőrzéséről az érintett település jegyzője gondoskodik.

A Felhasználó a közműves ivóvízellátás közérdekből történő korlátozását, illetve szüneteltetését kártalanítás nélkül tűrni köteles. Az előre tervezhető közérdekű tevékenység kapcsán felmerülő korlátozásokról a felhasználókat tájékoztatni kell.

A közműves ivóvíz-szolgáltatás korlátozása, illetve szünetelése akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi helyzet, hálózatfenntartás és -fejlesztés vagy üzemzavar-elhárítás teszi indokolttá.

Szüneteltetés a Felhasználó kérésére

A víziközmű-szolgáltatás szüneteltetése a fogyasztásmérő berendezés kiserelésével, a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának megszüntetésével történik.

A szolgáltatás szüneteltetését a Felhasználó írásban és személyesen kezdeményezheti a Szolgáltatónál.

A szolgáltatás a Felhasználó kérésére legfeljebb 1 éves időtartamra szüneteltethető és a helyszíni ellenőrzés ismételt elvégzése után további 1 éves időszakra meghosszabbítható. A szüneteltetési időszak letelte után, a Szolgáltató a szolgáltatást visszaállítja.

A szolgáltatás szüneteltetését a Felhasználó írásban kérelmezheti, amiben nyilatkoznia kell arról, hogy a felhasználási helyen rendszeres emberi tartózkodás nincs, valamint – amennyiben a felhasználási hely a szennyvízszolgáltatásba bekapcsolt ingatlan – arról, hogy a nem víziközmű-rendszerből származó egyéb vizet a szennyvíz-törzshálózatba nem kíván vezetni. A szüneteltetési kérelemhez mellékelni kell a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulását, amennyiben az nem azonos a felhasználóval, illetőleg ha a Felhasználó csak részben tulajdonosa az ingatlannak, valamennyi tulajdonostárs hozzájárulása szükséges a szüneteltetéshez. Továbbá nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő időpontjáról.

A Szolgáltató a víziközmű-szolgáltatás szüneteltetését és ismételt megindítását a nyilatkozatban megjelölt időpontban, de legkorábban annak érkeztetésétől számított 15 napon belül teljesíti. A Felhasználó díjtarozása esetén a Szolgáltató a szüneteltetési kérelmet elutasíthatja.

A szüneteltetés és szolgáltatás újraindításának költségei a felhasználót terhelik, melyet meg kell előlegeznie a Szolgáltatónak.

Ha a vízmérőn keresztül tűzivíz-hálózat ellátása is történik, akkor a szüneteltetéséhez a területileg illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség írásos engedélye szükséges, melyet a Felhasználónak kell beszereznie.

A szüneteltetés kivitelezését csak a Szolgáltató vagy megbízottja jogosult elvégezni, ha szüneteltetés végrehajtásához a műszaki előfeltételek biztosítottak,

A szüneteltetés folyamán a Szolgáltató a fogyasztásmérőt leszereli, a bekötővezetékét ledugozza és védőzárral látja el. A fogyasztásmérő leszereléséről Szolgáltató munkalapot állít ki és digitális felvételt készít.

A leszerelt fogyasztásmérő mérési adata(i) alapján a Szolgáltató elszámoló számlát készít, melyet a Felhasználó köteles a megjelölt fizetési határidőig kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a szüneteltetett víziközmű-szolgáltatás után szolgáltatási díjat nem számol fel.

Szabálytalan közműhasználatnak minősül, és jelen üzletszabályzatban meghatározott jogkövetkezményekkel jár, ha a Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja.

A Felhasználó köteles a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó kérelmét a szüneteltetés megkezdésétől számított 1 év elteltével megújítani és a megújításhoz kapcsolódóan a felhasználási hely ellenőrzésének lehetőségét biztosítani, vagy kérelmezni a víziközmű-szolgáltatás újraindítását.

A Felhasználó által igényelt szüneteltetés, illetve a szüneteltetést követően a szolgáltatás újraindításának díjai a Szolgáltató honlapján megtalálhatóak.

A Felhasználó tulajdonát képező mérő esetén a mérőeszköz a Felhasználó részére átadásra kerül.

3.18. A Felhasználó tájékoztatásának szabályai az előző évi átlagfogyasztástól jelentős eltérés esetén

A leolvasás alkalmával észlelt, az azt megelőző 12 havi átlagfogyasztást 200 %-kal meghaladó fogyasztásról a felhasználót a leolvasással egyidejűleg tájékoztatni kell a Szolgáltató által használt jegyzőkönyv felvételével, melyet a Felhasználó vagy megbízottja aláírásával igazol.

Amennyiben a Felhasználó/megbízottja a helyszínen nyilatkozik, hogy a fogyasztás növekedés a fogyasztói szokásaiban beállt változás következménye (korábban lakatlan ingatlant használatba veszik, lakók számában bekövetkezett változás, stb.), úgy a számla ezen nyilatkozat alapján, további vizsgálat nélkül kibocsátható.

3.19. a szerződés megszűnésének esetei

A szolgáltatási szerződés megszűnik

- a Felhasználó részéről történő felmondással,
- a Szolgáltató részéről történő felmondással,
- a Felhasználó személyében bekövetkező változás esetén, a felhasználási helyre vonatkozóan az új felhasználóval kötött szolgáltatási szerződés hatályba lépésével,
- a felhasználási hely megszűnésével egyidejűleg,
- jogszabályban meghatározott kötelezettségek nem teljesítése esetén.

Felhasználó részéről történő felmondás

A szolgáltatási szerződést közműves ivóvízellátás, valamint közműves szennyvízelvezetés és –tisztítás esetén a Felhasználó 30 napos határidővel felmondhatja, de csak abban az esetben, ha a bekötési kötelezettség alól mentességet élvez. (Mentesül a bekötési kötelezettség alól, ha az ingatlan vízellátása vízügyi hatóság által engedélyezett saját célú vízellátási rendszerből biztosított, illetve az ingatlanon keletkezett szennyvíz elvezetése, tisztítása saját célú vízellátási rendszerből biztosított, vagy az építésügyi hatóság által engedélyezett egyedi szennyvízkezelő berendezéssel megoldott.)

Ha a szerződést az ingatlant egyéb jogcímen használó mondja fel, előzetesen a tulajdonos hozzájárulását is be kell szereznie. A szolgáltatási szerződés felmondása nem érintheti hátrányosan az ingatlanon más Felhasználó által igénybevetett közműves ivóvíz-szolgáltatást.

Amennyiben a víziközmű-szolgáltatás megszüntetése a tűzivíz-hálózatot is érinti, a kérelemhez mellékelni kell a területileg illetékes katasztrófavédelmi kirendeltség hozzájárulását.

A Szolgáltató a megszüntetési kérelmet elutasíthatja, ha:

- a megszüntetés hátrányosan érinti a más Felhasználó által igénybevett szolgáltatást,

- a felhasználónak díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben,

- a megszüntetés költségei nem kerültek megelőlegezésre,

- a megszüntetés az időjárási körülmények miatt nem hajtható végre.

A víziközmű-szolgáltatás megszüntetése az ivóvíz vezeték folytonossági kapcsolatának megszüntetésével (gerincvezetékéről történő levágás), a szennyvíz-bekötővezeték elzárásával és a szennyvíz-bekötővezeték folytonossági kapcsolatának megszüntetésével történik, melynek költségeit a Felhasználó köteles a Szolgáltatónak megelőlegezni.

A megszüntetés költsége a felhasználót terheli, melyről a Szolgáltató a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tájékoztatást nyújt.

A mellékszolgáltatási szerződést az elkülönített vízhasználó 30 napos határidővel felmondhatja. A szolgáltatási szerződés felmondásához a mellékvízmérős szolgáltatást igénybe vevő felhasználónak a főmérő jogosultjának hozzájárulását is be kell szerezni.

A megszüntetést követően a Szolgáltató végszámlát állít ki a Felhasználó részére, melyet a Felhasználó a számlában megjelölt fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

Szolgáltató részéről történő rendes felmondás

A Szolgáltató részéről történő felmondás bekövetkezhet, ha:

- a nem lakossági Felhasználó nem tesz eleget díjfizetési kötelezettségének, a Szolgáltató a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közüzemi szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A felmondási idő alatt történő teljesítés (díjtartozás teljes mértékű rendezése) a felmondás hatályba lépését megakadályozza, azonban ezzel egyidejűleg a

Szolgáltató felmondással kapcsolatos többletköltségeinek fedezetét biztosító eljárási díj kiszabását vonja maga után, melyről a Szolgáltató a Felhasználót a felmondásban értesíti.

- a mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató a fizetési késedelem miatt kezdeményezett fizetési meghagyás kibocsátását követő 15 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződés felmondásáról a bekötési vízmérő felhasználóját a Szolgáltató a felmondással egyidejűleg tájékoztatja.

A felmondási idő alatt történő teljesítés (díjtartozás teljes mértékű rendezése) a felmondás hatályba lépését megakadályozza, azonban ezzel egyidejűleg a Szolgáltató felmondással kapcsolatos többletköltségeinek fedezetét biztosító eljárási díj kiszabását vonja maga után, melyről a Szolgáltató a Felhasználót a felmondásban értesíti.

Azonnali hatályú felmondás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a víziközmű-szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha:

- annak fenntartása a víziközmű-rendszer teljesítőképességét meghaladó igénybevételt eredményez, kivéve, ha ez a Szolgáltató jóváhagyásával történt,

- a Felhasználó nem működik együtt a felhasználási hely szabályos kialakítása vagy a fogyasztásmérő berendezés elhelyezése, leolvasása érdekében, és a Szolgáltató a felhasználót az együttműködésre az átvétel igazolására alkalmas módon legalább kétszer írásban felszólította, és a második felszólítás sem vezetett eredményre.

- a víziközmű-szolgáltatás fenntartása közegészségügyi vagy műszaki okból veszélyezteti az ellátás biztonságát.

A szerződés megszüntetését követően a szolgáltatás újra indításának költségei felhasználót terhelik.

Szerződés megszűnése egyéb esetben

A felhasználási helyre vonatkozó víziközmű-szerződés megszűnik:

- a lakossági Felhasználó halálával,
- a nem lakossági Felhasználó jogutódlással vagy jogutódlás nélkül történő megszűnésével,
- a nem lakossági Felhasználó végelszámolás, csődeljárás, felszámolási eljárás lefolytatásával történő megszűnésével,
- az elkülönített vízhasználó nem gondoskodik időben a tulajdonában álló mellékvízmérő hitelesítéséről, vagy cseréjéről, továbbá a mellékvízmérőt, vagy annak leszerelését megakadályozó zárat, plombát megsérti, vagy eltávolítja.

Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felhasználót a végelszámolás egyenlegeként visszatérítés illeti meg, a Szolgáltató köteles a visszajáró összeget az érintett felhasználónak, illetve az arra jogosultnak visszatéríteni az alábbiak szerint:

- Lakossági Felhasználó esetében:
 - o 1.000,- Ft alatti összeg az ügyfélszolgálati irodákban, készpénzben vehető fel,
 - o 1.000 - 50.000,- Ft közötti összeg esetén a korábbi Felhasználó/meghatalmazottja/jogosult rendelkezhet, hogy készpénzben, bankszámlára történő utalással vagy postai kifizetési utalványon kéri a visszatérítést,
 - o 50.000,- Ft feletti összeg bankszámlára történő utalással vagy postai kifizetési utalványon téríthető vissza.
 - o Készpénzes kifizetés feltétele a megfelelő jogosult igazolása személyazonosításra alkalmas igazolvány bemutatásával, amennyiben meghatalmazott jár el, két tanú aláírásával ellátott, a meghatalmazás alaki és tartalmi elemeinek megfelelő meghatalmazás, a korábbi Felhasználó elhalálozása esetén a

Hagyatékátadó végzésben szereplő jogosultság igazolása. Több jogosult esetén az összes jogosult hozzájárulása (meghatalmazása) szükséges. Amennyiben a Hagyatékátadó végzés nem tartalmaz konkrét hivatkozást a visszatérítendő összegre vonatkozóan, úgy a felhasználási helyet meghatározó ingatlanra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

- Nem lakossági Felhasználó esetében: bankszámlára történő utalással

A bankszámlára történő utalást vagy postai kifizetési utalványon történő visszatérítést a Szolgáltató a végszámla kiállítását követő 15 napon belül teljesíti. Teljesítésnek tekintendő az utalás indításának bizonyítható időpontja. Amennyiben az utalás nem teljesül a megadott határidőn belül a Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot is köteles megtéríteni a korábbi felhasználónak.

Nem tekinthető a Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a korábbi Felhasználó/meghatalmazottja/jogosult téves adatközlése miatt az utalás nem teljesíthető.

3.20. a szerződésszegés kezelése

Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- nem értesíti az előírt határidőben a felhasználót a tervezett karbantartási, felújítási vagy fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,
- szolgáltatás minősége és a szolgáltatás színvonala a jogszabályokban, a működési engedélyében, az üzemeltetési szerződésben vagy jelen üzletszabályzatában előírtaknak nem felel meg,
- a szolgáltatást a szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg, vagy jogellenesen szünetelteti,

- neki felróható módon olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel vagy kalibrációval nem rendelkezik, és annak hitelesítésére vagy kalibrálására jogszabály vagy szerződés a víziközmű-szolgáltatót kötelezi,
- a fogyasztásmérők hitelesítési idejének nyilvántartásáról nem gondoskodik és a csere vagy újrakalibrálás szükségességéről a fogyasztásmérő tulajdonosát az e rendeletben előírtaknak megfelelően nem értesítette,
- az Üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.

Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,
- a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,
- a fogyasztási helyen tapasztalt eltérésekről haladéktalanul nem értesíti a Szolgáltatót,
- a fogyasztásmérő, a kapcsolódó védőzárak, plombák, jeladók védelméről nem gondoskodik,
- a házi ivóvízhálózat ellenőrzését és szükséges javítását nem hajtja végre,
- a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,
- a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi

lehetővé, vagy – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről nem gondoskodik.

3.21. Szabálytalan közműhasználat

A Szolgáltató a felhasználási helyen végzett ellenőrzés során tapasztalt rendellenességekről, nem szabályszerű közműhasználatról jegyzőkönyvet vesz fel és digitális felvételt készít. A jegyzőkönyvet a felhasználóval, vagy megbízottjával alá kell írni, ha a Felhasználó megtagadja az aláírást, ezt a tényt is rögzíteni szükséges. A Szolgáltató a felvett jegyzőkönyvből a Felhasználó részére egy példányt köteles biztosítani.

Szabálytalan közműhasználatnak minősül különösen, ha a Felhasználó:

- A házi vízellátó rendszerből, vagy a Szolgáltató hozzájárulásával felszerelt vízmérőn át egyéb vízbeszerzési forrásból vételezett vízből keletkezett szennyvizet, a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül a szennyvízelvezető műbe juttatja;
- Az ivóvíz közműhálózatba bekapcsolt házi ivóvízhálózatot saját célú vízkivételi művel összeköti;
- Locsolási célú vízmérőn keresztül vételezett vizet nem locsolási célra használja;
- A víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőn vagy az elzáró szerelvényeken található zárat (plombát) a Szolgáltató előzetes értesítése nélkül megbontja;
- A víziközmű-szolgáltatás mennyiségének mérésére szolgáló mérőt bármely módon megbontja vagy manipulálja;

Szabálytalan közműhasználatnak minősül a rendellenes mérés megvalósítása különösen az alábbiak szerint:

- fordítottn beépített mérő;
- a mérőt a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül kiserelték;
- a mérés pontosságának zavarása;
- a mérő/mérőhely állapota nem megfelelő;
- a záró gyűű sérült;
- a mérésügyi hatósági plomba vagy bélyegzés sérült vagy hiányzik;
- a mérőn egyéb sérülés (üvegsérülés, fagyott mérő, szándékos beavatkozás, egyéb mechanikai sérülés) található;
- a mérő gyári száma nem azonos a nyilvántartásban szereplő számmal;
- a műanyag plombazár sérült, vagy, eltávolították, számeltérés van, egyértelműen látható, hogy megbontották;
- vagy a Felhasználó a fentieket nem jelentette a víziközmű-szolgáltatónak.
- Ivóvízzel kapcsolatos szabálytalan vételezésnek minősül különösen, ha a Felhasználó:
 - ivóvíz-bekötést (csatlakozást) létesít a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül;
 - ivóvizet vételez a vízmérő előtt, a vízmérő megkerülésével vagy kiiktatásával;
 - a szolgáltatás szüneteltetése alatt a víziközmű-hálózatot használja;
 - közkifolyóról történő illegális vízvételzés;
 - tűzcsapról történő illegális vízvételzés.

Szennyvíz-törzshálózat használatával kapcsolatos szabálytalan közműhasználatnak minősül különösen, ha a Felhasználó:

- szennyvízbekötést létesít a víziközmű-szolgáltató hozzájárulása nélkül;
- ingatlanon keletkezett szennyvizet, építkezéskor keletkező talaj- vagy rétegvizet, technológiai szennyvizet, egyéb vízbeszerzési forrásból származó vizet mérés és bejelentés nélkül vezet a szennyvízelvezető műbe;
- az elválasztott rendszerű szennyvízelvezető műbe csapadékvizet vezet;
- az egyesített rendszerű szennyvízelvezető műbe a víznyelőn keresztül szennyvizet vezet;
- elválasztott rendszer esetén a csapadékvíz-elvezető műbe szennyvizet vezet;
- a szennyvízelvezető műbe a hatályos jogszabály által meg nem engedett minőségű szennyvizet juttat;
- szennyvizet a szennyvízelvezető műbe a mérő megkerülésével vagy kiiktatásával, továbbá a mérés befolyásolásával vezet;
- a szennyvízmennyiség-mérés befolyásolását valószínűsíti, ha a mérőn az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából felszerelt zár (plomba) sérült;
- káros anyagot vezet be a szennyvízelvezető műbe;
- ingatlanáról a szennyvízelvezető műbe jogellenesen szivattyús átemelést alkalmaz.

Elszámolással vagy számlázással kapcsolatos szabálytalan vételezésnek minősül különösen:

- a korlátozó berendezések vagy szerelvények engedély nélküli eltávolítása;
- lakossági felhasználóként bejelentett, de nem lakossági felhasználónak minősülő felhasználói víziközmű-szolgáltatás igénybevétele.

Lejárt hitelességű vagy lejárt kalibrációval rendelkező fogyasztásmérő esetében a víziközmű-szolgáltató szabálytalan közműhasználatra kizárólag abban az esetben hivatkozhat, ha bizonyítja, hogy a fogyasztásmérő megfelelő időben történő hitelesítése, kalibrálása vagy cseréje a Felhasználó érdekkörében fennálló okból nem vezetett eredményre, és a hitelesítés, kalibrálás vagy mérőcsere érdekében a felhasználási helyre való bejutást kezdeményezte, vagy a mérő a Felhasználó tulajdona.

Ha a Felhasználó a szabálytalan közműhasználat tényét vitatja, a víziközmű-szolgáltató a szakértői vizsgálatot a Magyar Mérnöki Kamara nyilvántartásában szereplő szakértővel elvégezteti.

Amennyiben a szakértői vizsgálat a szabálytalan közműhasználat tényét

- megállapítja, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a felhasználót terheli,
- nem állapítja meg, akkor a szakértői vizsgálat elvégzésének költsége a víziközmű-szolgáltatót terheli.

A Felhasználó szerződésszegését a Szolgáltató köteles bizonyítani.

Amennyiben mérővel kapcsolatos szabálytalan közműhasználat gyanúja merül fel és a szakértői vizsgálat, illetve metrológiai vizsgálat ezt a tényt megállapítja, a Szolgáltató a szabálytalan közműhasználat díján felül, a szakértői és metrológiai vizsgálat díját a felhasználóra áthárítja.

3.22. Szerződésszegés jogkövetkezményei:

Szerződésszegés jogkövetkezményei a szolgáltatóra vonatkozóan

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A felhasználót, illetve az elkülönített vízhasználót kártérítés illeti meg, amennyiben a kár bekövetkezte, annak összecszerúsége és a Szolgáltató felróható magatartása közötti okozati összefüggést igazolja

Szerződésszegés jogkövetkezményei a felhasználóra vonatkozóan

Szabálytalan közműhasználat jogkövetkezményei

- Szabálytalan közműhasználat megállapítása esetén a Felhasználó a szabálytalanul vételezett ivóvíz, illetve a szabálytalanul elvezetett szennyvíz, ivóvíz- és csatorna díját a szabálytalan közműhasználat kezdetétől a szabálytalanság megszüntetéséig terjedő időszakra köteles megfizetni a Szolgáltató számlája ellenében.
- Szabálytalan közműhasználat esetén a Szolgáltató a szabálytalanul vételezett ivóvíz, illetve a szabálytalanul elvezetett szennyvíz, csapadékvíz, ivóvíz- és csatornadíjának, és a szabálytalan közműhasználat miatt okszerűen felmerült teljes költség kétszeresének megfelelő mértékű kötbér érvényesítésére jogosult.
- Amennyiben a Felhasználó a záró bélyeg vagy plomba hiányát nem jelentette be, abban az esetben a Szolgáltató kártérítési igényt érvényesíthet, továbbá ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen nem állíthatók helyre, jogosult a víziközmű-szolgáltatás korlátozására és felfüggesztésére. A kártérítés mértéke a jelen Üzletszabályzat mellékletében meghatározott átalánymennyiség figyelembevételével kerül meghatározásra. Időtartama: kezdő időpont a felszerelés, vagy utolsó helyszíni ellenőrzés időpontjával megegyező, befejező időpont a helyreállítás napja, de legfeljebb 1 év.

Szabálytalan közműhasználat megállapítása esetén a szolgáltatott vízmennyiségét, illetve a szennyvízelvezető műbe kerülő szennyvíz mennyiségét az alábbiak szerint kell meghatározni:

- méréssel,

- mérés hiányában műszaki számítással, a jelen Üzletszabályzat melléklete szerinti átalány mennyiség figyelembe vételével.
- érvényes közüzemi szerződés megléte mellett, a szennyvíz mennyiségét az ivóvízfogyasztásra elszámolt mennyiség alapján.

Amennyiben a Felhasználó a szabálytalan közműhasználat kezdetét hitelt érdemlően nem bizonyítja, a szabálytalan használatot a közmű kiépítése, és a rácsatlakozási lehetőség időpontjától, de legfeljebb a Ptk. szerinti elévülési idő tartamára visszamenően jogosult a víziközmű-szolgáltató megállapítani.

Közterületi tűzcsapról történő engedély nélküli vízvételzés esetén a Szolgáltató által megállapított, bizonyíthatóan elfogyasztott vízmennyiség alapján a Szolgáltató számlát állít ki a felhasználónak. Amennyiben a Szolgáltató a vízfordási tevékenységek ellenőrzése, vagy a normál ellenőrzési tevékenysége során bármilyen szabálytalan, a vízfordási engedélytől vagy a vízfordási szerződésben foglaltaktól eltérő vízfordást tapasztal, jogosult a jelen Üzletszabályzat mellékletében meghatározott mértékű kötbér, illetve a felhasznált vízmennyiség ellenértékének kiszámlázásáról intézkedni, továbbá a Szolgáltató jogosult a közterületi tűzcsapról történő vízvételzést a későbbiekben megtagadni. A közterületi tűzcsapról történő, engedély nélküli vízvételzéskor okozott károkat a Szolgáltató a szabálytalan közműhasználóra jogosult áthárítani.

Amennyiben Felhasználó a fogyasztásmérő időszakos leolvasásában történő együttműködési kötelezettségének egy normál kiértékelés utáni igazolt felszólítást követően sem tesz eleget, akkor a közüzemi mellékszolgáltatási szerződés a Szolgáltató mérlegelése alapján felmondható.

3.23. adatvédelem

1. A víziközmű-szolgáltató a felhasználók személyes adatait Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Vksztv. rendelkezéseinek, illetőleg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében, azaz csak a közüzemi szerződés teljesítése, a teljesítés

ellenőrzése, kintlévőségének kezelése és e tevékenységekhez kapcsolódóan kezeli.

2. A víziközmű-szolgáltató csak olyan személyes adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.
3. A víziközmű-szolgáltató a felhasználók személyes adatait adatkezelés és adatfeldolgozás céljából kizárólag a vele üzleti kapcsolatban állók részére továbbítja.
4. Az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:
 - a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző, vagy az egyéb szolgáltatást nyújtó természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
 - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
 - c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
 - d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
 - e) a Hivatal által a Vksztv. 32. §-ban foglaltak esetében a közérdekű üzemeltetőnek,
 - f) a Hivatalnak,
 - g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
 - h) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,

- i) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.
5. Az adatvédelem és adatbiztonság fő szabályait jelen üzletszabályzat, a részletes szabályokat pedig a víziközmű-szolgáltató adatvédelmi szabályzata tartalmazza.
6. A víziközmű-szolgáltató az érintettel az adat felvétele előtt közli, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.
7. Az érintett Felhasználó kérelmezheti az adatkezelő víziközmű-szolgáltatónál:
- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
 - b) személyes adatainak helyesbítését,
 - c) személyes adatainak – kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.
8. A víziközmű-szolgáltató a Felhasználó kérelemére annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadja a személyes adatai kezelésére vonatkozó tájékoztatást.
9. A víziközmű-szolgáltató az adatkezelés során biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.
10. A víziközmű-szolgáltató a felhasználók személyes adatait a szolgáltatási jogviszony megszűnésétől számított 8 év elteltével törli a nyilvántartásából.

3.24. a panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

Felhasználói megkeresés: a felhasználói által benyújtott kérelem, bejelentés, vagy a Felhasználó által tett, a szolgáltatással kapcsolatos észrevétel, mely lehet közérdekű bejelentés, reklamáció, ismételt megkeresés.

- ❖ bejelentés: a közüzemi szolgáltatási szerződés adataiban történő változásra vonatkozó bejelentés, nem minősül felhasználói észrevételnek,
- ❖ kérelem: számlázással, díjfizetéssel, víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos felhasználói kérelem, ami a Felhasználó érdekkörébe eső igény elintézésére irányul
- ❖ panasz: az alábbiakban részletezett valamennyi észrevételt, megkeresést gyűjtő fogalom:
 - közérdekű bejelentés: a Szolgáltató működésével, tevékenységével kapcsolatos írásbeli vagy szóbeli jelzés, amely a Szolgáltató tevékenysége során keletkezett hibákra, hiányosságokra, mulasztásokra, vagy egyéb, olyan körülményre irányul, melynek orvoslása közösségi vagy az egész társadalom érdeke.
 - reklamáció: a felhasználót érintő szolgáltatási tevékenységével, így elsősorban a vízmérő működésével, annak leolvasásával, a számlázással, a kibocsátott számlák tartalmával, vízminőséggel kapcsolatos szóbeli vagy írásbeli megkeresés, amely egyéni valós vagy vélt sérelem megszüntetésére irányul, amelynek elbírálása és szükség szerinti orvoslása a Fogyasztóvédelmi törvény figyelembe vételével, a vonatkozó jogszabályok alapján történik,
 - ismételt megkeresés: olyan panasz, olyan írásos, vagy telefonon tett felhasználói, elkülönített vízhasználói megkeresés, amikor a Felhasználó, elkülönített vízhasználó a szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

3.25. Adatkezeléssel, azonosítással, dokumentációval kapcsolatos szabályok

A telefonon érkező megkeresések esetében az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. A Szolgáltató a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi azonosító számmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Szolgáltató a hangfelvétel

készítéséről, megőrzéséről, továbbá az egyedi azonosító számról a felhasználót, a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt az ügyfélnek – kérésére – díjmentesen a rendelkezésére kell bocsátani.

A Felhasználó a rendelkezésére bocsátott felvételt a mindenkor hatályos Adatvédelmi, illetve Fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően jogosult kezelni. A Felhasználó, elkülönített vízhasználó a hangfelvételt kizárólag a közüzemi jogviszony vagy azzal szorosan összefüggő jogok és kötelezettségek dokumentálása céljából kezelheti. A Felhasználó harmadik fél részére kizárólag adatkezelési céllal összefüggően adhatja ki a hangfelvételt, azaz ha a hangfelvétel kiadása érdekeinek érvényesítését szolgálja, jogorvoslati lehetőséget biztosíthat a számára (hatósági vagy peres eljárásokban felhasználhatja).

A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményébe ütközik az adatkezelő magatartása, ha a hanganyagot bármilyen módon manipulálja.

A törvényes céltól eltérően kezelni a felvételt a Felhasználó nem jogosult - ez magában foglalja a közösségi portálokra, egyéb fájlmegosztó oldalakra való feltöltés tilalmát is. A nyilvános oldalra való feltöltés nem tekinthető az érdekérvényesítés eszközének, mivel jogorvoslatot nem tudnak biztosítani, az csak meghatározott szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozik.

Felhasználói megkeresések során a Felhasználó elsődlegesen a Szolgáltató által alkalmazott azonosító számok (partnerkód, felhasználási hely kódja, korábbi megkeresések iktatószáma) alapján kerül azonosításra, másodlagos azonosítás a Felhasználó neve, címe, illetve a fogyasztási hely címadatával történhet.

A Szolgáltató valamennyi megkeresést, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt külön nyilvántartásban iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve a telefonon érkezett és az írásbeli megkeresések esetén időtálló adathordozón történő archiválásáról.

3.26. Megkeresések érdemi kivizsgálása és megválaszolása

A felhasználói megkeresések kivizsgálását a Szolgáltató a lehető legrövidebb idő alatt megkezdi. Amennyiben megkeresés rendezése érdekében helyszíni kivizsgálás szükséges, akkor a Szolgáltató időpont egyeztetés céljából felveszi a felhasználóval kapcsolatot. A Szolgáltató az egyeztetett időpontban elvégzi a kivizsgálást. A helyszíni kivizsgálás során jegyzőkönyv készül, melyet a Felhasználó aláírásával igazol.

A Szolgáltató minden esetben köteles a Felhasználó panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokálással ellátva írásba foglalni, és a Felhasználónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a Felhasználó panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz; kivéve, ha egyéb jogszabály másképp rendelkezik.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig, illetve más közmű-szolgáltatóval történő egyeztetéshez szükséges idő.

A Felhasználó által kérvényezett, illetve indítványozott intézkedések során felmerülő költségeket, illetve azok megállapított díjait a Szolgáltató a Felhasználóra áthárítja. Ezeknek a tételeknek a jegyzéke és díjai a Szolgáltató honlapján megtalálhatóak.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány esetén a Szolgáltató az előzőeknek megfelelő, a Fogyasztóvédelmi törvényben rögzített eljárásrend szerint jár el, azonban a névtelen felhasználói beadványok kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodások, rendellenességek, üzemzavarok felhasználói bejelentése (hibabejelentés) fogadása a diszpécser szolgálat feladata, azok nem minősülnek felhasználói megkeresésnek.

A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

A Szolgáltatónak a Felhasználó részéről nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt, vagy az időszakos korlátozásra vonatkozó tájékoztatás elmaradása esetén a Felhasználó a felügyeleti szervekhez fordulhat.

3.27. Panaszkezelés

A panaszkezelés során, a közérdekű bejelentések, a reklamációk és panaszok ügyintézésében a Szolgáltató a Fogyasztóvédelmi törvény és jelen üzletszabályzatban meghatározottak szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató – annak érdekében, hogy a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok rövid határidővel, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

A Felhasználó megkereséseivel a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat személyesen, telefonon, postai levél vagy e-mail útján, panasszal szintén a Szolgáltató ügyfélszolgálatához, a fogyasztóvédelmi hatósághoz, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

Minden beérkezett panasz külön nyilvántartásba vételre kerül. A panaszok bármelyik ügyfélszolgálati csatornán bejelenthetőek, annak ügyintézését a Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott szervezeti egysége végzi.

A telefonhívás útján érkező, és a személyesen bejelentett panaszt a megkeresés napján, az írásbeli panaszbeadványt a Szolgáltató azon a napon tekinti beérkezettnek, amely nap a Szolgáltató által üzemeltetett dokumentumkezelő rendszer nyilvántartásában a beérkezés napjaként szerepel.

A Szolgáltató a panaszbeadványokat, illetve az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt a dokumentumkezelő rendszerében iktatja és gondoskodik azok elévülési határidő végéig, visszakereshetően történő megőrzéséről, illetve a telefonon érkezett és az írásbeli panaszok esetén azok időtálló adathordozón történő archiválásáról.

Panaszbejelentés esetében a Szolgáltató az ügygel kapcsolatos álláspontját írásba foglalja és a megkeresések kézhezvételétől számított 15 napon belül megküldi a bejelentőnek. Amennyiben telefonon történő panaszbejelentés esetén a Felhasználó lemond az írásos tájékoztatásról, a Szolgáltató állásfoglalását a rögzített telefonbeszélgetés is tartalmazhatja. A 15 napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik, de nem számít bele a Szolgáltató és a panaszbeadványban érintett más felhasználók, szervezetek közötti egyeztetés időtartama, valamint a felhasználóval történő időpont-egyeztetéstől a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt határidő.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A szóbeli panaszbejelentést a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és, amennyiben lehetséges orvosolja. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali ügyintézése nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni. Személyes megkeresés esetén a jegyzőkönyv egy példánya a bejelentő számára átadásra kerül, telefonos megkeresés esetén a bejelentő kérésére a jegyzőkönyv postán kerül kiküldésre.

Ha a Felhasználó a megkeresését nem annál a szervezeti egységnél tette meg, amelyik hatáskörébe az ügyfél megkeresésének megválaszolása tartozik, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység azt haladéktalanul a hatáskörrel rendelkező egységhez továbbítja.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a bejelentőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató az elutasítást tartalmazó dokumentumban megadja a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, vagy a területileg illetékes békéltető testület, illetve a MEKH levelezési címét.

Hatósági kivizsgálás esetén, annak lezárásáig a Szolgáltató további intézkedést nem tesz.

3.28. vitarendezés, értesítések

A jelen üzletszabályzat alapján létrejövő szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatban felmerülő vita esetén a vitás kérdésre vonatkozó szabályokat elsősorban a Felhasználó/elkülönített vízhasználó és a Szolgáltató között létrejött szolgáltatási és mellékszolgáltatási szerződés rendelkezései alapján kell megítélni. Ha ezen szerződések a vita megoldásához szükséges szabályt nem tartalmazzák, akkor az adott felhasználóra/elkülönített vízhasználóra alkalmazandó Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, ezt követően a jelen üzletszabályzat rendelkezéseit, valamint a vonatkozó, víziközmű-szolgáltatást szabályozó jogszabályok, végül pedig a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A felek a jelen üzletszabályzattal, a Felhasználó/elkülönített vízhasználó és a Szolgáltató között fennálló szolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Arra az esetre, ha ez nem vezet eredményre, a szolgáltatási, illetve a mellékszolgáltatási szerződés kifejezett eltérő rendelkezése hiányában bármely jogvita tekintetében a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróságok jogosultak eljárni.

Szolgáltató a Felhasználó részére szóló küldeményeket a Felhasználó közüzemi szolgáltatási szerződésében feltüntetett értesítési címre juttatja el.

Felhasználó részéről tett jognyilatkozat akkor tekinthető írásba foglaltnak, ha azon Felhasználó szabályszerű aláírása szerepel.

A Felhasználó, ha a szerződésben rögzített adataiban bármely változás következik be, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 30 napon belül bejelenteni. A Felhasználó a bejelentési kötelezettség elmulasztásával okozott károkért kártérítési

felelősséggel tartozik, és a részére emiatt meg nem érkezett küldemények miatt kártérítési vagy egyéb igényt Szolgáltatóval szemben nem támaszthat. Az okozott kár mértékének bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

Amennyiben Szolgáltató ellátási területe bővül, az üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő harminc napon belül az érintett felhasználókat erről értesíti köteles. Az értesítésben a Szolgáltató tájékoztatja felhasználóit az elérhetőségeiről, az üzletszabályzata és az ügyfélszolgálat elérhetőségeiről, valamint felhívja a figyelmet arra, hogy az üzemeltetési szerződés hatálybalépését követő hatvanadik naptól a korábbi közüzemi szolgáltatási szerződés helyébe - a felek eltérő megállapodása hiányában - az új víziközmű-szolgáltató üzletszabályzata szerinti közüzemi szolgáltatási szerződés lép.

A Szolgáltató a jogszabályi előírások figyelembe vételével dönt arról, hogy az értesítéseket milyen formában juttatja el a felhasználókhoz:

- személyes kézbesítéssel,
- postai kézbesítéssel,
- futárposta, gyorsposta igénybevételével,
- e-mail-ben vagy fax-on való küldéssel,
- vagy egyéb tájékoztatási módon, pl. honlapon, napilapban, számlán, számla mellékletben közzétett tájékoztatóban.

Postai kézbesítésre vonatkozó rendelkezések

Általános szabályok

Azon postai küldemények esetében, amelyek tekintetében jogszabály nem írja elő az igazolt küldeményként történő kézbesítést, úgy az ügy fontosságára való tekintettel, a Szolgáltató döntése alapján a küldemény

egyszerű küldeményként vagy kézbesítés igazolására alkalmas módon kerül kiküldésre.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy részére a postai küldemények kézbesíthetők legyenek.

Egyszerű postai küldeményekre vonatkozó szabályok

Az egyszerű postai küldeményként – a számlák kivételével – megküldött levelet a dokumentumkezelő rendszer postakönyvében rögzített feladási napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

Számlákra vonatkozó speciális szabályok

A Szolgáltató vagy megbízottja által előállított és egyszerű küldeményként postázott számlák úgy kerülnek kézbesítésre, hogy azok fizetésére legalább 8 nap rendelkezésre álljon.

Az átvétel igazolására alkalmas kézbesítés szabályai

A Szolgáltató a közüzemi szolgáltatás korlátozásával, felfüggesztésével, illetve a mérőcsere és leolvasás tevékenységekkel összefüggő átvétel igazolására alkalmas kézbesítésnek tekinti:

- postai úton továbbított tértivevényes küldeményt,
- futárpostai vagy integrált postai szolgáltatást végző, illetve egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult Szolgáltató által kiküldött írásbeli értesítést, és
- a Szolgáltató vagy megbízottja által, a felhasználási helyen történő személyes, helyszíni és dokumentált egyeztetését, dokumentum átadását.

Kézbesítettnek tekintendő a küldemény, ha:

- a Felhasználó vagy meghatalmazottja a küldemény átvételét aláírásával igazolta,

- „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” kézbesíthetlenségi ok jelzésével érkezik vissza
 - ha a „nem kereste” kézbesíthetlenségi ok jelzésével érkezik vissza a feladóhoz, a második eredménytelen kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon
 - ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadja, a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni az ellenkező bizonyításáig

E-mail-ben továbbított üzenetek

A Szolgáltató írásbeli küldeményeit megerősítheti, és/vagy továbbíthatja e-mailben azon Felhasználók részére, akiknek az e-mail címe a nyilvántartásában rendelkezésre áll.

4. Mellékletek

1. Vonatkozó jogszabályok
2. Felügyeleti szervek
3. Ügyfélszolgálati irodák és fiókirodák elérhetőségei
4. A diszpécsterszolgálatok elérhetőségei
5. Megrendelő adatlap ivóvízközmű-csatlakozási kérelemhez
6. Ivóvíz törzshálózatba történő bekötés esetén benyújtandó dokumentáció
7. Mellékvízmérő felszereléséhez (elkülönített vízhasználat) szükséges dokumentumok
8. Elkülönítetten mért, locsolási vízmérő telepítéséhez szükséges dokumentumok
9. Megrendelő adatlap szennyvízközmű-csatlakozási kérelemhez
10. Szennyvízbekötés esetén benyújtandó dokumentáció
11. Nyilatkozat a Felhasználó személyében beálló változás bejelentéséhez
12. Nyilatkozat a teljes körű mérőcseréről a bekötési mérő jogosultja részéről
13. Nyilatkozat elkülönített vízhasználatról
14. Tájékoztató locsolási célú kedvezmény igénybevételéről
15. Vízfogyasztás, illetve szennyvízkibocsátás átalánymennyiségei
16. Vízmérők névleges átmérője alapján figyelembe vehető térfogatáram
17. Felhasználó által fizetendő kötbér
18. Az egyes ügyintézési csatornákon intézhető ügyek
19. Szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre bekötési vízmérővel ellátott felhasználási helyre, lakossági felhasználók részére
20. Mellékszolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre mellékvízmérővel ellátott felhasználási helyre, lakossági elkülönített vízhasználók részére
21. Szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre bekötési vízmérővel ellátott felhasználási helyre, nem lakossági felhasználók részére
22. Mellékszolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre mellékvízmérővel ellátott felhasználási helyre, nem lakossági elkülönített vízhasználók részére
23. Szolgáltatási szerződés ivóvízellátásra és/vagy szennyvízelvezetésre bekötési vízmérő (főmérő) jogosultjával

24. A vízközmű-szolgáltató által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és az alkalmazott díjak.

25. Általános szerződési feltételek